

**FA**

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA ZA ROK 2024

(předkládaná podle § 21 zákona č. 229/2002 Sb.,
o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů)

květen 2025

OBSAH:

I. ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA, SHRUTÍ	3
II. INSTITUT FINANČNÍHO ARBITRA.....	5
III. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA	10
IV. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	14
V. SYSTÉMOVÉ NEBO ZÁVAŽNÉ PROBLÉMY VEDOUcí KE SPORŮM	25
VI. SANKCE, POKUTY, SOUDNÍ PŘEZKUM.....	32
VII. INFORMAČNÍ POVINNOST	33
VIII. DALŠÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	36
IX. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE	38
X. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	41
XI. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI	49

I. ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA, SHRNUÍ

Vážená veřejnosti,

finanční arbitr a Kancelář finančního arbitra (dále jen „KFA“) si Vám dovoluji předložit Výroční zprávu o své činnosti za rok 2024.

Předkládaná Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2024 obsahuje informace o působnosti finančního arbitra, výsledcích jeho rozhodovací činnosti a nákladech na činnost finančního arbitra.

Finanční arbitr je zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), zřízený orgán mimosoudního řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu.

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti arbitra plní KFA, která je organizační složkou státu, účetní jednotkou a jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.

Na finančního arbitra se ve sledovaném období mohl, bezplatně a bez potřeby být právně zastoupený, obrátit spotřebitel, který je ve sporu se svým poskytovatelem platebních služeb (resp. i potenciálním při nabízení platebních služeb), stavební spořitelnou, věřitelem nebo zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru, životní pojišťovnou, obchodníkem s cennými papíry, investiční společností, investičním nebo pojišťovacím zprostředkovatelem, penzijní společností nebo zprostředkovatelem penzijního připojištění, penzijního doplňkového spoření, směnárníkem, příjemcem jednorázového vkladu, osobou distribuující dlouhodobý penzijní produkt, osobou poskytující službu směny, případně osobou poskytující tyto finanční služby bez příslušného povolení.¹

Řízení se zahajuje pouze na návrh spotřebitele a finanční instituce je povinna se řízení účastnit. V řízení postupuje finanční arbitr podle pravidel stanovených v zákoně o finančním arbitrovi a podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), pokud zákon o finančním arbitrovi nestanoví jinak.

Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě, bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními předpisy, tedy stejně jako obecný soud. Finanční arbitr je povinen usilovat o smírné řešení sporu.

Pokud dojde ke smírnému vyřešení sporu, finanční arbitr řízení zastaví (pro zpětvzetí nebo bezpředmětnost). Pokud ke smírnému vyřešení sporu nedojde, rozhoduje finanční arbitr ve věci. Pravomocné rozhodnutí finančního arbitra ve věci má účinky stejné jako pravomocné rozhodnutí obecného soudu, pokud proti němu strana sporu nepodá žalobu na nahrazení rozhodnutí finančního arbitra k obecnému soudu.

V roce 2024 bylo před finančním arbitrem zahájeno 5.683 řízení. To je o 114 % více než v předchozím roce. Celkem finanční arbitr v roce 2024 projednával více než 7.500 sporů a vyřídil více než 5.000 písemných a telefonických dotazů.²

Finančnímu arbitrovi se ve sledovaném období podařilo pravomocně ukončit více než 4.100 sporů, nepravomocně bylo ke konci sledovaného období skončeno dalších téměř 170 sporů.

Průměrná délka řízení skončených v roce 2024 činila od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní moci rozhodnutí, kterým se řízení skončilo, 160 dnů. To sice představuje mírné prodloužení oproti 149 dnům v roce 2023, vzhledem k více než dvojnásobnému počtu vedených řízení se jedná o významné zrychlení. Od roku 2021 se finančnímu arbitrovi daří

¹ Více o působnosti finančního arbitra na str. 10 a dále.

² Více o rozhodovací činnosti finančního arbitra na str. 14 a dále.

zrychlovat řízení, resp. zkracovat průměrnou délku skončených řízení při současném růstu jejich počtu.

K zajištění efektivního a rychlého rozhodování sporů byla ve sledovaném období přijata další systémová opatření spočívající v úpravách informačních systémů, které KFA využívá pro komunikaci s veřejností a vedení jednotlivých řízení. Ke zrychlení řízení současně přispělo, že finanční arbitr začal doručovat sdělení a výzvy a komunikovat se spotřebiteli jak zásilkami doručovanými do vlastních rukou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo datovými schránkami, tak i prostřednictvím schránek elektronické pošty, případně telefonicky.

Systémové nebo závažné problémy vedoucí ke sporům finanční arbitr identifikoval stejně jako v předchozím období při posuzování úvěruschopnosti před poskytnutím spotřebitelského úvěru, v souvislosti se zneužíváním platebních prostředků a při poskytování investičních služeb retailovým zákazníkům.³

KFA stejně jako v předchozích letech vynakládala pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a provoz KFA. Většina veřejných zakázek, jichž se KFA účastnila, jsou veřejné zakázky zadávané centralizovaně Ministerstvem financí. Ostatní veřejné zakázky (rozvoj informačních systémů a jazyková výuka pro zaměstnance) organizuje KFA. KFA ani ve sledovaném období nevyužívala externí právní ani poradenské služby. Na nezbytné zahraniční a tuzemské pracovní cesty vysílala KFA pouze zástupce finančního arbitra, a to pouze v rámci plnění právními předpisy ukládaných povinností zahraniční spolupráce a osvěty.

Od roku 2020 je nezvyšující se počet systemizovaných míst pro zajištění řádného plnění povinností finančního arbitra i KFA jako samostatné organizační složky státu nedostatečný. Zaprvé, rok co rok dochází k výraznému zvýšení počtu nových sporů. Zadruhé, současně ve sledovaném a jemu předcházejícímu období došlo k dalšímu rozšíření sporné agendy finančního arbitra. Zatřetí, na KFA jako orgán státní správy dopadají mimo jiné i nové povinnosti související s kybernetickou bezpečností a digitalizací.⁴

V Praze dne 12. 5. 2025

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

³ Více o zjištěných nedostatcích na str. 25.

⁴ Více o nákladech na zajištění činnosti finančního arbitra na str. 41.

II. INSTITUT FINANČNÍHO ARBITRA

Jedním ze základních motivů pro zřízení orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním arbitrovi byla snaha o harmonizaci českého právního řádu s právem EU v období před přijetím České republiky (dále jen „ČR“) za členský stát. Požadavek vyplýval zejména z:

- čl. 10 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. 1. 1997, o přeshraničních převodech (zrušena směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES),
- doporučení Evropské komise 98/257/ES ze dne 30. 3. 1998, o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání spotřebitelských sporů,
- doporučení Evropské komise 2001/310/ES ze dne 4. 4. 2001 o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů,
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001 ze dne 19. 12. 2001 o přeshraničních platbách v eurech.

Institut finančního arbitra vznikl v ČR k 1. 1. 2003 na základě zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Ohledně mimosoudního rozhodování sporů při převodu peněz podle zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech, s tím, že se spory, které vzniknou mezi převádějícími institucemi a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků, se tak mohli klienti začít obracet na orgán pro řešení sporů působící podle zvláštního právního předpisu, tedy finančního arbitra. Stejně tak ve sporech, které vznikly mezi vydavateli a držiteli při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků. Právo klienta obrátit se na soud tím však nebylo dotčeno.

V českém právním řádu tak by zřízen nový specializovaný správní orgán, příslušný rozhodovat spory z hlediska osobního mezi soukromými osobami, z hlediska věcného spory povahy soukromoprávní, z hlediska právní povahy spory mezi zákonem definovanými osobami, kdy rozhoduje o subjektivních soukromých právech.

Z hlediska procesních prostředků jde o řízení fakultativní a návrhové.

Současně se jedná o rozhodování orgánu veřejné moci (který však není součástí soudního systému ČR), protože předmětem rozhodování finančního arbitra jsou individuální práva sporných stran a výsledkem rozhodování je individuální správní akt, který je závazný a vykonatelný. V souladu s ústavním pořádkem byla ponechána možnost přezkoumání rozhodnutí finančního arbitra (nález, rozhodnutí o uložení pokuty) soudem.

Zcela výjimečné postavení finančního arbitra při rozhodování sporů bylo zakotveno ustanovením, že finanční arbitr je smírčím orgánem. Rozhodování sporů spotřebitelů, pokud možno smírčím řízením je v rámci zemí EU výslovně požadováno.

V souvislosti s přijetím zákona o platebním styku č. 284/2009 Sb.⁵, který byla související novelou zákona o finančním arbitrovi rozšířena pravomoc finančního arbitra v oblasti platebního styku. Od 1. 11. 2009 tak je finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů mezi poskytovateli a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb, nebo vydavateli a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz.

S účinností od 1. 7. 2011 byla zákonem č. 180/2011 Sb. rozšířena pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů o další oblasti finančního trhu, konkrétně o spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, a spory mezi investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního

⁵ Přijat zejména z důvodu transpozice směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu, směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/26/ES o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a v systémech vypořádání obchodů s cennými papíry.

investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti.

S účinností od 1. 11. 2013 byla zákonem č. 278/2013 Sb. a zákonem č. 241/2013 Sb. rozšířena pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů mezi pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění, a provozovatelem směnárenské činnosti a zájemcem o provedení směnárenského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnárenský obchod proveden.

S účinností od 1. 2. 2016 byla zákonem č. 378/2015 Sb. upravena pravomoc finančního arbitra rozhodovat spory mezi spotřebitelem a věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru tak, že nově dopadá i na jiný úvěr, zápůjčku, či obdobnou finanční službu. Současně byla rozšířena pravomoc finančního arbitra o rozhodování sporů mezi spotřebitelem a stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření, a dále také i o rozhodování sporů mezi spotřebitelem a obchodníkem s cennými papíry, vázaným zástupcem, obhospodařovatelem investičního fondu nebo zahraničního investičního fondu nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností podle § 11 odst. 1 písm. c) až f) zákona č. 240/2013 Sb.

Současně k témuž datu došlo k omezení pravomoci finančního arbitra ve všech oblastech (zejm. v oblasti platebního styku) na řešení spotřebitelských sporů, tedy takových, v nichž je navrhovatelem spotřebitel, tedy fyzická osoba, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

S účinností od 13. 1. 2017 byla zákonem č. 452/2016 Sb. rozšířena pravomoc finančního arbitra o rozhodování sporů mezi spotřebitelem a osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu, a dále také o rozhodování sporů mezi spotřebitelem a příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vracení tohoto vkladu.

Od 1. 12. 2018 byla zákonem č. 171/2018 Sb. zpřesněna pravomoc finančního arbitra rozhodovat spory v oblasti distribuce životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění a rovněž také v oblasti poskytování investičních služeb.

Nabytím účinnosti zákona č. 91/2022 Sb. byla ke dni 11. 5. 2022 rozšířena pravomoc finančního arbitra o rozhodování sporů při poskytování všech penzijních produktů, tedy spory mezi spotřebitelem a penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem; spotřebitelem a penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření a v neposlední řadě také spory mezi spotřebitelem a osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při jeho poskytování nebo distribuci.

S účinností od 1. 7. 2022 byla zákonem č. 129/2022 Sb. rozšířena pravomoc finančního arbitra o rozhodování sporů mezi spotřebitelem a osobou poskytující službu směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb, při poskytování této služby směny měn.

K dalšímu rozšíření působnosti finančního arbitra došlo ke dni 1. 1. 2024, kdy byla nabytím účinnosti zákona č. 462/2023 Sb. finančnímu arbitrovi svěřena pravomoc rozhodovat spory mezi spotřebitelem a poskytovatelem dlouhodobého investičního produktu při poskytování tohoto produktu. K zatím poslednímu rozšíření působnosti došlo na počátku roku 2025, a to na spory z kryptoaktiv.

S účinností od 1. 7. 2011 byla a to zákonem č. 180/2011 Sb. zřízena jako organizační složka státu KFA, aby plnila úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra. KFA se stala samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí a finanční arbitr stojí v jejím čele.

S účinností od 1. 7. 2011 pak jmenuje a odvolává finančního arbitra a jeho zástupce vláda na návrh ministra financí. Finanční arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě.

Finančním arbitrem a zástupcem arbitra mohou být jmenovány pouze osoby, které jsou bezúhonné, plně svéprávné, mají dobrou pověst a jejichž zkušenosti dávají záruku, že budou svou funkci řádně zastávat. Předpokladem pro jmenování arbitrem a zástupcem arbitra je též vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia v magisterském studijním programu v oblasti práva na vysoké škole v ČR a prokázání 5 let praxe v oblasti finančního trhu nebo ochrany zájmů spotřebitele na finančním trhu. Pracovní poměr a odměňování finančního arbitra a zástupce finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

- **Finanční arbitr**

Od 16. 11. 2011 vykonává funkci finančního arbitra Monika Nedelková.

- **Zástupce finančního arbitra**

Od 7. 3. 2013 do 9. 3. 2025 vykonával funkci zástupce finančního arbitra Lukáš Vacek. S účinností od 10. 3. 2025 byla do funkce zástupce finančního arbitra jmenována Jana Lix Andraščíková.

- **Organizační struktura KFA**

Vývoj personálního obsazení od zřízení KFA (včetně finančního arbitra a jeho zástupce):

rok 2011	14 systemizovaných míst
rok 2012	14 systemizovaných míst
rok 2013	14 systemizovaných míst
rok 2014	35 systemizovaných míst
rok 2015	39 systemizovaných míst
rok 2016	45 systemizovaných míst
rok 2017	55 systemizovaných míst
rok 2018	55 systemizovaných míst
rok 2019	60 systemizovaných míst
rok 2020	57 systemizovaných míst
rok 2021	57 systemizovaných míst
rok 2022	57 systemizovaných míst
rok 2023	57 systemizovaných míst

Počet systemizovaných míst v KFA byl i pro rok 2024 stanoven na 57.

K datu 31. 12. 2024 činil průměrný přepočtený počet zaměstnanců v KFA 52. V průběhu roku ukončilo 6 zaměstnanců svůj pracovní poměr. Současně KFA zaměstnává několik zaměstnankyň a zaměstnanců na částečný úvazek. Jedná se zejména o zaměstnankyně pečující o nezletilé děti nebo zaměstnance pečující o blízkou osobu. K tomu KFA eviduje neobsazená místa zaměstnankyň na mateřské/rodičovské dovolené, jejichž návrat se očekává v roce 2025. Jejich místa nelze dočasně obsadit z důvodu nezájmu uchazečů o dočasný pracovní poměr.

KFA zaměstnávala v průběhu sledovaného období 7 zaměstnanců (včetně 2 zaměstnankyň na rodičovské dovolené) na dohodu o pracích konaných mimo pracovní poměr. Jednalo se zejména o zajištění činnosti spojené s účastí KFA ve veřejných zakázkách, s plněním povinností vyplývajících z právních předpisů upravujících kybernetickou bezpečnost, archivační činností, spravováním Sbírky rozhodnutí.

Řešení sporů vyžaduje samozřejmě zcela jinou odbornost (české i evropské právo finančního trhu a ochrany spotřebitele, obecné občanské a obchodní právo, správní právo, ale i insolvenční a exekuční právo aj.) i dovednosti než provozní činnost úřadu (pracovní

právo, rozpočtová pravidla, účetnictví, zadávání veřejných zakázek, archivnictví a spisová služba, svobodný přístup k informacím, kybernetická bezpečnost, právo na digitální služby aj.).

KFA nedisponuje samostatnými systemizovanými místy pro zajištění činností v oblasti veřejných zakázek, digitalizace, kybernetické bezpečnosti, tak jako je tomu běžně u jiných úřadů. Všechny tyto agendy musí zajišťovat prostřednictvím dohod konaných mimo pracovní poměr nebo nad rámec pracovních povinností prostřednictvím vlastních odborných zaměstnanců pověřených činnostmi související s řešením sporů.

Ve sledovaném období nebyl dostatečně zajištěn každodenní odborný styk s veřejností. Došlo k omezení provozu telefonních linek určených pro veřejnost a účastníky řízení před finančním arbitrem i prodloužení doby vyřizování dotazů veřejnosti na činnost finančního arbitra nebo žádostí o pomoc v probíhajícím řízení nebo dotazů na jeho stav.

Organizační struktura KFA se mění v závislosti na počtu projednávaných sporů. Ve sledovaném byla tvořena těmito organizační útvary:

- finanční arbitř;
- zástupce finančního arbitra;
- oddělení sporů z platebního styku, stavebního spoření a směnářenské činnosti;
- oddělení sporů ze spotřebitelského úvěru I;
- oddělení sporů ze spotřebitelského úvěru II;
- oddělení sporů ze spotřebitelského úvěru III;
- oddělení sporů z investování;
- oddělení sporů ze životního pojištění a penzijních produktů;
- oddělení tajemníka;
- oddělení administrativní podpory;
- interní auditor.

Řízení bylo zajišťováno na stupních:

- finanční arbitř; v době jeho nepřítomnosti zástupce finančního arbitra;
- zástupce finančního arbitra, je-li finančním arbitrem trvale pověřen výkonem části jeho rozhodovací pravomoci;
- oddělení v čele s vedoucím oddělení (oddělení zajišťuje komplexní výkon ucelené části působnosti finančního arbitra, a to v činnostech, které zpravidla vzájemně přímo souvisejí nebo na sebe navazují, mimo rozhodovací činnosti).

K zabezpečení činnosti KFA byly vedle pracovní pozice finančního arbitra a zástupce finančního arbitra zřízeny tyto pracovní pozice podle katalogu prací ve veřejných službách a správě:

- 2.10.03 – referent mimosoudního řešení sporů na finančním trhu;
- 2.10.01 – referent společné státní správy a samosprávy;
- 1.01.02 – sekretář;
- 1.01.06 – pracovník vztahů k veřejnosti;
- 1.02.03 – účetní;
- 1.01.01 – administrativní a spisový pracovník;
- 2.10.07 – referent hospodaření s majetkem státu a územních samosprávných celků;
- 1.01.09 – interní auditor;
- 1.02.01 – personalista.

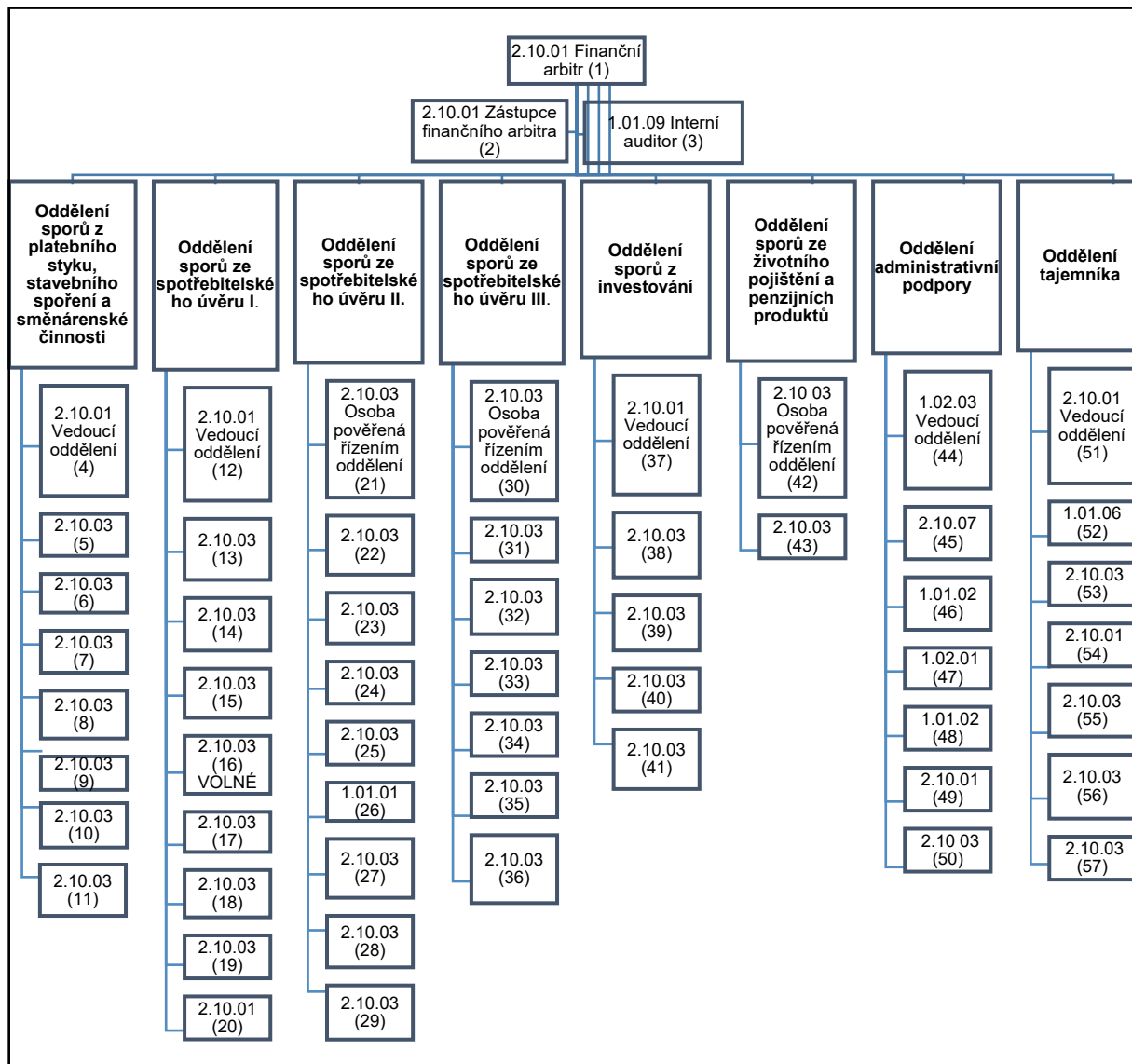
• Genderová rovnost

V KFA neexistují významné rozdíly v zastoupení žen a mužů ve vedoucích pozicích. V řídicí funkci úřadu je zastoupení žen 50 % (finanční arbitř, zástupce finančního arbitra). Ve vedoucích pozicích je zastoupení žen 50 %.

- Péče o zaměstnance

KFA pro své zaměstnance mohla ve sledovaném období zajišťovat pouze v nezbytném rozsahu jazykovou výuku a odborné semináře, zejména v oblasti občanského a finančního práva.

- Organizační schéma k 31. 12. 2024



III. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr je příslušný podle § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a

- a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb;
- b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz;
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby;
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu;
- e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění;
- f) osobou provozující směnárenskou činnost při provádění směnárenského obchodu;
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření;
- h) osobou poskytující investiční služby při poskytování investičních služeb;
- i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu;
- j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vrácení tohoto vkladu;
- k) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem;
- l) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření;
- m) osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při poskytování nebo distribuci panevropského osobního penzijního produktu;
- n) osobou poskytující službu směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb, při poskytování této služby směny měn;
- o) poskytovatelem dlouhodobého investičního produktu při poskytování tohoto produktu.

• Spory v působnosti finančního arbitra

Finanční arbitr je tedy ve své působnosti příslušný rozhodovat například ve sporech při poskytování platebních služeb o

- zneužití internetového nebo mobilního bankovníctví;
- zneužití platební karty třetí osobou k výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka;
- nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu;
- nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně;
- platnosti výpovědi platebního účtu;
- provedení srážky z částky platební transakce zprostředkujícím poskytovatelem platebních služeb;
- neprovedení platební transakce (odmítnutí provést platební transakci);
- vícenásobné zaúčtování transakce výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka;
- opožděné realizaci platební transakce nebo neprovedení inkasa;
- výši kurzového rozdílu při bezhotovostním převodu z platebního účtu do zahraničí;
- správnosti poplatku účtovaného za poskytnutí platební služby;
- provedení platební transakce bez souhlasu uživatele platební služby.

Finanční arbitr může rozhodovat například spory ze spotřebitelského úvěru (mimo jiné neúčelového, hypotečního, ze stavebního spoření) i spory z jiného úvěru, zápůjčky,

či obdobné finanční služby uzavřené mezi spotřebitelem a věřitelem případně zprostředkované zprostředkovatelem o

- platnosti smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání;
- určení výše závazku (dluhu) ze smlouvy o úvěru;
- neplatnosti smlouvy o úvěru v důsledku neposouzení úvěruschopnosti dlužníka před jejím uzavřením;
- výši odměny věřitele za poskytnutí úvěru;
- právu na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění);
- výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN);
- právu předčasně splatit dluh ze smlouvy o úvěru, zejména o výši účelně vynaložených nákladů souvisejících s předčasným splacením úvěru nebo o výši poplatku za předčasné splacení úvěru;
- platnosti odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy;
- platnosti zesplatnění úvěru;
- poplatku ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy;
- náhradu škody způsobenou věřitelem dlužníkovi v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy o úvěru.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory z kolektivního investování, tedy spory spotřebitele s investiční společností nebo investičním fondem mimo jiné o

- vypořádání realizovaného pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu;
- hodnotě podílového listu;
- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu obchodníkem s cennými papíry;
- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu investičním zprostředkovatelem;
- náhradu škody způsobenou obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství v souvislosti s kolektivním investováním;
- poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem / výměnou podílového listu;
- náhradu škody způsobenou v souvislosti s plněním informačních povinností investiční společností nebo investičním fondem.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory při poskytování investičních služeb mezi spotřebitelem a osobou poskytující investiční služby, tedy např. obchodníkem s cennými papíry, investičním zprostředkovatelem, vázaným zástupcem, zahraniční osobou, která má povolení orgánu dohledu jiného členského státu EU mimo jiné o

- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji investičního nástroje;
- náhradu škody způsobenou obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství;
- poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem investičního nástroje;
- platnost nebo ukončení smlouvy o poskytování investiční služby.

Finanční arbitr může rozhodovat spory ze směnářenské činnosti o

- odstoupení od smlouvy o směnářském obchodu;
- výši poplatku za provedení směnářského obchodu;
- platnosti směnářského obchodu;
- výši směnného kurzu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze životního pojištění mezi spotřebitelem a pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem mimo jiné o

- platnosti pojistné smlouvy nebo jejího ujednání;
- výši pojistného plnění;
- výši odkupného;
- náhradu škody způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy.

Finanční arbitr může rozhodovat spory ze stavebního spoření, a to nejen z již uzavřené smlouvy o stavebním spoření, ale také spory, které vzniknou v předmluvní fázi nebo při zprostředkování stavebního spoření, například o

- platnosti smlouvy o stavebním spoření nebo smluvního ujednání;
- platnosti výpovědi nebo o ukončení smlouvy o stavebním spoření;
- platnosti jednostranné změny smlouvy o stavebním spoření (spočívající např. ve snížení úrokové sazby, kterou se úročí peněžní prostředky na účtu stavebního spoření nebo ve zvýšení poplatku za vedení účtu stavebního spoření);
- výši poplatku účtovaného stavební spořitelnou k tíži účtu stavebního spoření;
- výši vyplacené státní podpory;
- náhradě škody za porušení povinností u zprostředkování stavebního spoření.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory z penzijních produktů mezi spotřebitelem a penzijní společností nebo zprostředkovatelem při poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem nebo nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření, z panevropského osobního penzijního produktu (PEPP) u mezi spotřebitelem a osobou poskytující nebo distribuující tento produkt, zejména o

- platnosti smlouvy o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření, PEPP nebo smluvního ujednání takové smlouvy;
- platnosti výpovědi nebo ukončení smlouvy o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření a PEPP;
- výši poplatku účtovaného subjektem, s kterým spotřebitel uzavřel smlouvu o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření a PEPP k tíži účtu vedeného pro penzijní produkt;
- výši připsaného a vyplaceného státního příspěvku;
- výplatě finančního plnění z penzijních produktů;
- náhradě škody za porušení povinností v souvislosti se zprostředkováním penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření, PEPP.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb mezi spotřebitelem a mezi obchodníkem nebo provozovatelem bankomatu, například

- o náhradu škody v důsledku řádného nesplnění informační povinnosti.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spor z dlouhodobého investičního produktu při poskytování tohoto produktu, například o

- platnosti smlouvy o dlouhodobém investičním produktu nebo smluvního ujednání takové smlouvy;
- platnosti výpovědi nebo ukončení smlouvy o dlouhodobém investičním produktu;
- výši poplatku účtovaného poskytovatelem dlouhodobého investičního produktu;
- výplatě finančního plnění z dlouhodobého investičního produktu;
- náhradě škody v souvislosti s porušením povinností poskytovatele dlouhodobého investičního produktu.

S účinností od 15. 2. 2025 je finanční arbitr příslušný k řešení sporů v nové oblasti kryptoaktiv. Působnost finančního arbitra se ale netýká rozhodování všech sporů týkajících se kryptoaktiv, ale pouze těch, která upravuje nařízení MiCA 2023/1114 o trzích kryptoaktiv (Markets in Crypto Assets). Do působnosti nařízení MiCA spadají jenom taková kryptoaktiva, která mají finanční využití, čímž se obecně rozumí, že mají využití k investici nebo jako prostředek směny. Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory spotřebitele s osobou poskytující služby související s kryptoaktivy mimo jiné o

- řádné provedení směny kryptoaktiva za peněžní prostředky nebo za jiná kryptoaktiva;
- řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji kryptoaktiv;
- řádné přijmutí a předání pokynu ke kryptoaktivům;

- náhradě škody v souvislosti s porušením povinností při poskytování poradenství týkajícího se kryptoaktiv;
- náhradě škody v souvislosti s porušením povinností při poskytování správy portfolia kryptoaktiv;
- poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem / směnou kryptoaktiv.

- **Spory mimo působnost finančního arbitra**

Některé spory spotřebitelů a finančních institucí, přestože se přímo nebo nepřímo týkají finančního trhu, nebyly výslovně právním předpisem svěřeny do působnosti finančního arbitra.

Ve sledovaném období se jedná se především o spory

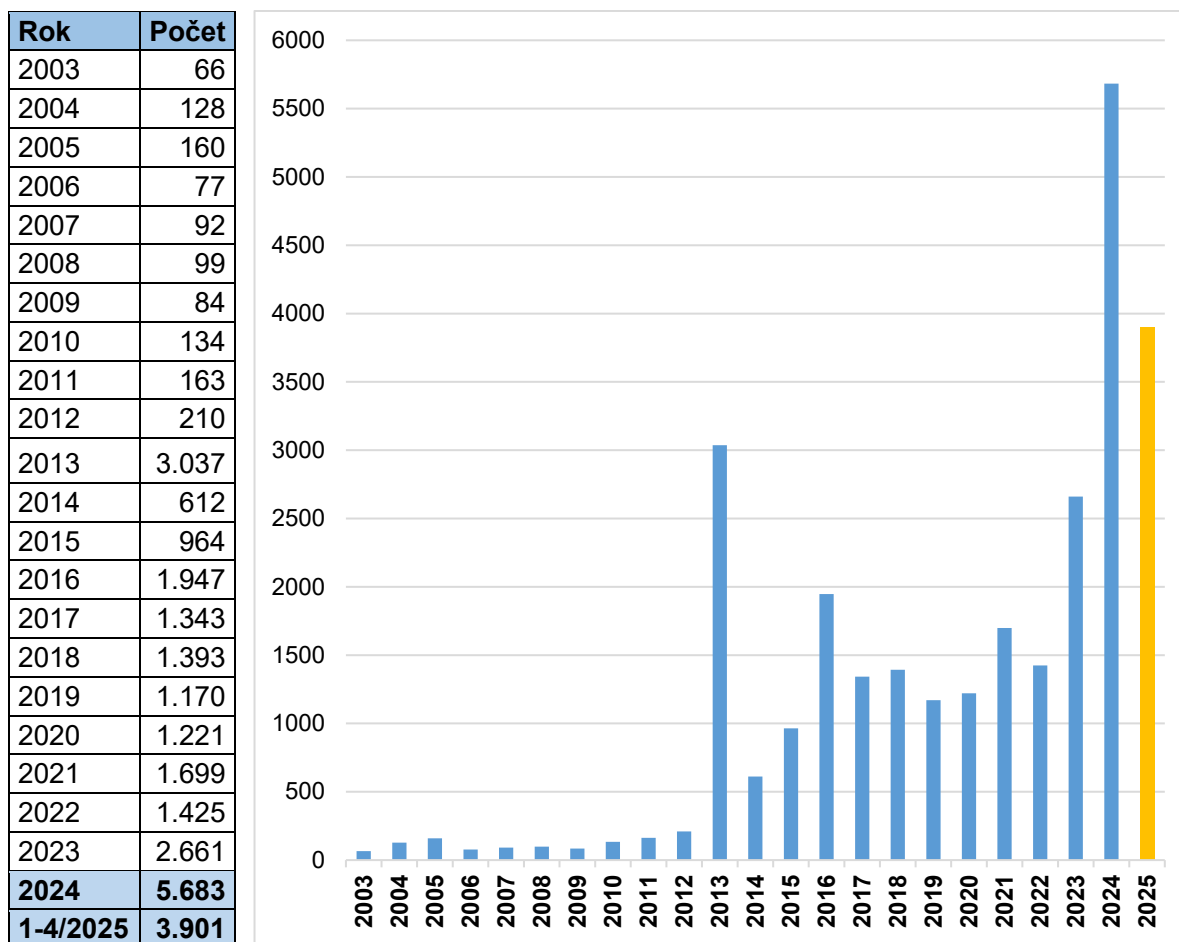
- poskytování finančních služeb vyňatých z režimu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů;
- z neživotního pojištění jako např. z pojištění nemovitosti, havarijního pojištění, povinného ručení, a dále ani úrazového pojištění, pojištění pracovní neschopnosti nebo pojištění nemoci, v těchto případech ani tehdy, pokud takové pojištění bylo sjednáno jako doplňkové pojištění k životnímu pojištění;
- z investování do kryptoaktiv;
- ze správy majetku srovnatelné s obhospodařováním podle zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech;
- mezi držiteli dluhopisů a jejich emitenty;
- mezi akcionáři a akciovými společnostmi;
- týkající se ochrany osobních údajů v souvislosti s poskytováním finančních služeb.

Finanční arbitr musí v těchto případech odkazovat na Českou obchodní inspekci. Platí, že v případech, ve kterých není příslušný spor rozhodovat finanční arbitr, Český telekomunikační úřad nebo Energetický regulační úřad, je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce (v případě neživotního pojištění i na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z. ú.).

Finanční arbitr při podání nepřipustného návrhu na zahájení řízení každého spotřebitele poučí o právu obrátit se na jiný orgán mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, případně na obecný soud nebo v případě podezření na spáchání trestného činu na orgány činné v trestním řízení. Finanční arbitr spotřebitele současně poučí i o možnosti využít právní pomoci, právního poradenství poskytovaného Českou advokátní komorou nebo bezplatnými občanskými poradnami.

IV. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

- Počet zahájených řízení
 - Počet zahájených řízení od zřízení finančního arbitra (2003–2024)



Počet řízení zahájených v roce 2024 (5.683) představuje meziroční nárůst o téměř 114 % oproti celkovému počtu řízení zahájených v roce 2023 (2.661).

Za první čtyři měsíce roku 2025 již finanční arbitr přijal téměř 4 tis. návrhů na zahájení řízení. Meziroční nárůst počtu zahájených řízení tak bude s největší pravděpodobností ještě vyšší než ve sledovaném období.

Na tomto nárůstu se významnou měrou podílejí individuální návrhy na zahájení řízení, které hromadně podávají advokáti nebo obecní zástupci nabízející zastupování před finančním arbitrem jako placenou službu na veřejných sítích. Jedná se zejména o spory ze spotřebitelských úvěrů, když v roce 2024 tito zástupci podali téměř třetinu všech návrhů.

Hromadně podávané návrhy ale často vykazují chyby v popisu skutkových okolností a jejich posouzení není možné v žádném případě provádět společně. Délku řízení o těchto návrzích pak zásadním způsobem prodlužují sami zástupci, kteří opakovaně žádají o prodloužení lhůty pro odstranění nedostatků návrhů nebo pro jednání o smírném řešení sporu s protistranou.

Nezastoupený navrhovatel, tedy samotný spotřebitel, zpravidla rychleji a lépe dokáže v součinnosti s finančním arbitrem odstranit nedostatky návrhu na zahájení řízení, projít samotným řízením i jednáním o smírném řešení sporu.

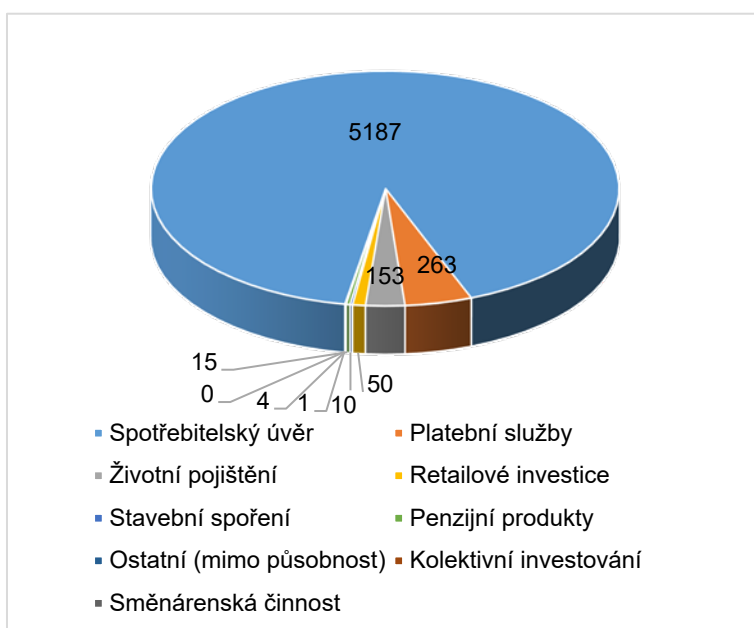
- Počet zahájených řízení v jednotlivých měsících v roce 2024 a počátkem roku 2025

Měsíc	Počet	Průměr
Leden 2024	394	474
Únor 2024	310	474
Březen 2024	361	474
Duben 2024	418	474
Květen 2024	433	474
Červen 2024	355	474
Červenec 2024	468	474
Srpen 2024	557	474
Září 2024	623	474
Říjen 2024	554	474
Listopad 2024	513	474
Prosinec 2024	697	474
Leden 2025	930	986
Únor 2025	815	986
Březen 2025	1183	986
Duben 2025	1016	986
Průměr 2023	222	222
Průměr 2024	474	474
Průměr 2025	986	986

Průměrný počet podávaných návrhů na zahájení řízení v průběhu roku 2024 má vzestupnou tendenci oproti předcházejícímu období. Rostoucí trend pokračuje i v prvních měsících roku 2025. V roce 2025 (leden – duben) přijal finanční arbitr celkem 3944 návrhů. Oproti roku 2024 se jedná o nárůst 166 %.

- Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2024

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	5.187
Platební služby	263
Životní pojištění	153
Retailové investice	50
Stavební spoření	10
Penzijní produkty	15
Ostatní (mimo působnost)	4
Kolektivní investování	0
Směnářská činnost	1
Celkem	5.683



Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2024 představovaly spory ze spotřebitelských úvěrů. S počtem 5.187 návrhů se jednalo o 91 % všech přijatých návrhů na zahájení řízení.

Druhou nejpočetnější skupinu tvořilo 263 návrhů z oblasti platebního styku. To představuje 5 % všech přijatých návrhů na zahájení řízení. Třetí v pořadí pak jsou návrhy z oblasti životního pojištění.

Ve sledovaném období samozřejmě probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích. Vedle 5.683 řízení zahájených v roce 2024 probíhalo ještě dalších 1. 833 řízení zahájených v předchozích obdobích.

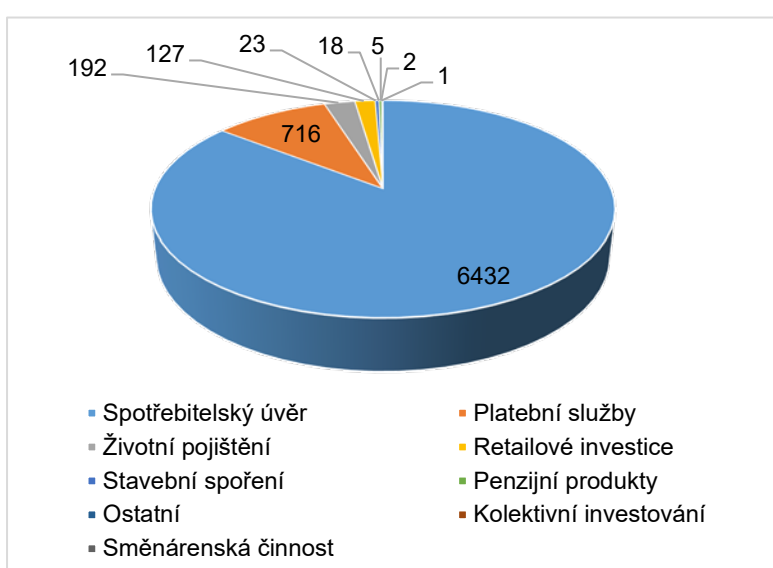
Bez započítání dříve přerušených řízení tak v roce 2024 probíhalo celkem 7. 516 řízení, z nichž 198 bylo po jejich zahájení následně z důvodu procesní ekonomie spojeno s již běžícími jinými řízeními (jednalo se o spory mezi týmiž účastníky, ale z jiného závazku), 14 řízení bylo přerušeno (nejčastěji z důvodu zahájení insolvenčního řízení na majetek navrhovatele), 4.117 bylo pravomocně skončeno v roce 2024 a 3.201 řízení pokračovalo v roce 2025.

Probíhajícími řízeními se rozumí řízení, které nebylo dosud pravomocně skončeno, protože

- dosud probíhá shromažďování podkladů pro rozhodnutí sporu (spotřebitel odstraňuje nedostatky návrhu na zahájení řízení nebo instituce, případně dožádaná osoba dosud nepředložila všechny podklady, k jejichž předložení je finanční arbitr vyzval);
- finanční arbitr seznamuje strany sporu s předběžným právním posouzením, aby každá strana mohla zvážit, zda je ochotná vyřešit spor smírně nebo v případě spotřebitele ze sporu odstoupit;
- probíhá jednání o smírném řešení sporu, resp. o podmínkách smíru nebo uzavírání dohody o narovnání, případně běží lhůta sjednaná v dohodě o narovnání pro výplatu plnění a sjednaná lhůta pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení;
- plyne lhůta pro vydání rozhodnutí, resp. finanční arbitr zpracovává shromážděné podklady do podoby nálezu nebo rozhodnutí o námitkách;
- bylo rozhodnuto nálezem, ale probíhá řízení o námitkách;
- bylo rozhodnuto, ale dosud nebylo rozhodnutí doručeno oběma stranám;
- rozhodnutí bylo doručeno oběma stranám, ale některé z nich ještě běží lhůta pro podání opravného prostředku.

○ Rozdělení všech sporů řešených podle oblastí v roce 2024

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	6.432
Platební služby	716
Životní pojištění	192
Retailové investice	127
Stavební spoření	23
Penzijní produkty	18
Ostatní	5
Kolektivní investování	2
Směnárenská činnost	1
Celkem	7.516



- **Spotřebitelský úvěr**

V oblasti spotřebitelského úvěru bylo v roce 2024 zahájeno 5.187 řízení, celkem bylo ve sledovaném období vedeno 6.432 řízení.

Nejčastějším sporem ze spotřebitelského úvěru byly spory o posouzení platnosti úvěrové smlouvy v důsledku porušení povinnosti poskytovatele úvěru s odbornou péčí posoudit před uzavřením úvěrové smlouvy úvěruschopnost dlužníka (téměř 95 %).

Finanční arbitr v souvislosti s posuzováním úvěruschopnosti rozhodoval i spory o platnosti dohody o narovnání uzavřené mezi dlužníkem a věřitelem poté, co dlužník vznesl námitku neplatnosti smlouvy o úvěru pro neposouzení úvěruschopnosti. Ve většině těchto případů finanční arbitr dovedl neplatnost uzavřené dohody o narovnání, resp. dovedl, že dohoda, kterou spotřebitel a finanční instituce uzavřeli, nebyla dohodou o narovnání.

Finanční arbitr ve sledovaném období rozhodoval i ve sporech z předčasného splacení spotřebitelského úvěru na bydlení, o určení výše úrokové sazby atd.

Do řízení před finančním arbitrem se dostaly i smlouvy o spotřebitelském úvěru uzavřené za účinnosti předchozích právních úprav, o kterých již bylo vedeno rozhodčí a exekuční řízení. Protože v exekučním řízení soud zastavil exekuční řízení např. pro nemravnost vymáhaného plnění nebo pro nezpůsobilý exekuční titul, finanční arbitr v řízení dovedl neexistenci překážky a posoudil platnost smlouvy o úvěru podle rozhodné právní a smluvní úpravy.

- **Platební styk (platební služby, elektronické peníze, neplatební účty, termínované vklady, dynamická směna měn)**

V oblasti platebního styku bylo v roce 2024 zahájeno celkem 263 řízení, což je meziroční pokles o 29 % sporů, celkem probíhalo 716 řízení.

Nejčastějším typem sporů z platebního styku byly spory při poskytování platebních služeb bankami a v rámci nich spory z neautorizovaných platebních transakcí, zpravidla v souvislosti se zneužitím platebních prostředků (*phishing*, *vishing*) jako je internetové/mobilní bankovníctví, platební karta nebo aplikace v elektronickém zařízení spotřebitele určená k ovládání účtu, příp. i spory z autorizovaných platebních transakcí, které spotřebitelé provedli v důsledku omylu, do kterého byli uvedeni třetí osobou při prodeji zboží na inzertních portálech, nebo osobou, která se vydávala v telefonním hovoru za zaměstnance banky apod.

Tyto spory náleží mezi nejsložitější spory co do shromažďování podkladů a jejich právního posouzení.

Dále finanční arbitr rozhodoval spory o správnost provedené platební transakce, zejména v souvislosti s použitím bankomatu, např. spor o výši hotovosti vložené do bankomatu, kdy spotřebitel tvrdí, že částka, kterou vkládal, byla vyšší, než částka připsaná poskytovatelem platebních služeb na účet, anebo spor o výši hotovosti vybrané z bankomatu, kdy spotřebitel tvrdí, že obdržel jinou (nižší) částku, než kterou žádal, anebo že mu poskytovatel platebních služeb odepsal z účtu jinou (vyšší) částku, než skutečně vybíral. V těchto sporech musí finanční arbitr posuzovat výstupy z informačních systémů bank, stejně jako výstupy jednotlivých bankomatů, včetně provádění zkušebních vkladů nebo výběrů tak, aby zajistil hodnověrné podklady pro své rozhodnutí.

Finanční arbitr řešil i spory o správnost převodu peněžních prostředků do zahraničí, při kterém dojde ke směně měn nebo k účtování poplatků na straně korespondenčních bank, prostřednictvím kterých převody do zahraničí probíhají.

- **Životní pojištění**

V oblasti životního pojištění bylo v roce 2024 zahájeno 153 řízení, celkem probíhalo 192 řízení; ve sledovaném období došlo k téměř dvojnásobnému nárůstu počtu zahájených řízení oproti předchozímu období.

Téměř třetinu řízení zahájených ve sledovaném období musel finanční arbitr zastavit, protože v průběhu řízení zjistil, že se nejedná o spor ze životního, ale neživotního pojištění (nejčastěji úrazu, nemoci, pracovní neschopnosti).

Nejčastějším typem sporů ze životního pojištění byly spory o platnost pojistné smlouvy, protože v pojistné smlouvě nebyla sjednaná pojistná částka, o pojistné plnění, protože pojišťovna odmítla vyplatit pojistné plnění, a spory o vrácení pojistného, které spotřebitelé na základě pojistných smluv o investičním životním pojištění zaplatili pojišťovně, protože podle svého tvrzení neměli zájem o investiční životní pojištění, ale měli zájem o spoření, a pojišťovací zprostředkovatel nebo pojišťovna je uvedli v omyl při uzavírání pojistné smlouvy o povaze a zejména nákladovosti produktu, případně namítali různé vady pojistných smluv a smluvní dokumentace, pro které měly být pojistné smlouvy neplatné.

- **Penzijní produkty**

V oblasti sporů z penzijních produktů, které byly svěřeny finančnímu arbitrovi teprve od 1. 5. 2022, bylo v roce 2024 zahájeno 15 řízení a vedle toho pokračovala 3 řízení zahájená v předchozích obdobích.

Nejčastěji se spotřebitelé domáhali výplaty některé dávky penzijního připojištění nebo spoření, na kterou vzniklo právo a kterou jim penzijní společnost odepřela, nebo určení neplatnosti smlouvy pro omyl ať již při uzavření smlouvy nebo při žádosti o dávku nebo při ukončení smlouvy. Vedle toho se spotřebitelé domáhali náhrady škody, kterou jim měly penzijní společnosti způsobit při správě prostředků nebo při ukončení smlouvy.

- **Retailové investice**

V oblasti poskytování investičních služeb bylo zahájeno 50 řízení, celkem probíhalo 127 řízení.

Počet sporů v oblasti kolektivního investování a investičních služeb (tzv. retailové investice) byl ve srovnání s jinými oblastmi působnosti finančního arbitra nižší, nicméně tyto spory jsou skutkově složitější, protože předměty jednotlivých sporů se značně liší a jejich posouzení zasahuje do mnoha oblastí finančního trhu.

Nejčastějšími spory z investování jsou spory o náhradu škody ze ztrátových investic.

- **Stavební spoření**

V oblasti stavebního spoření (předmětem sporu je spořicí část produktu) bylo zahájeno 10 řízení, celkem probíhalo 23 řízení.

Nejčastějšími spory ze stavebního spoření byly spory o platnost jednostranného ukončení stavebního spoření ze strany stavební spořitelny.

- **Kolektivní investování**

Nebyl zahájen žádný spor z kolektivního investování. Celkem probíhala 2 řízení.

- Směna měn

V oblasti směnářských sporů bylo ve sledovaném období zahájeno 1 řízení.⁶

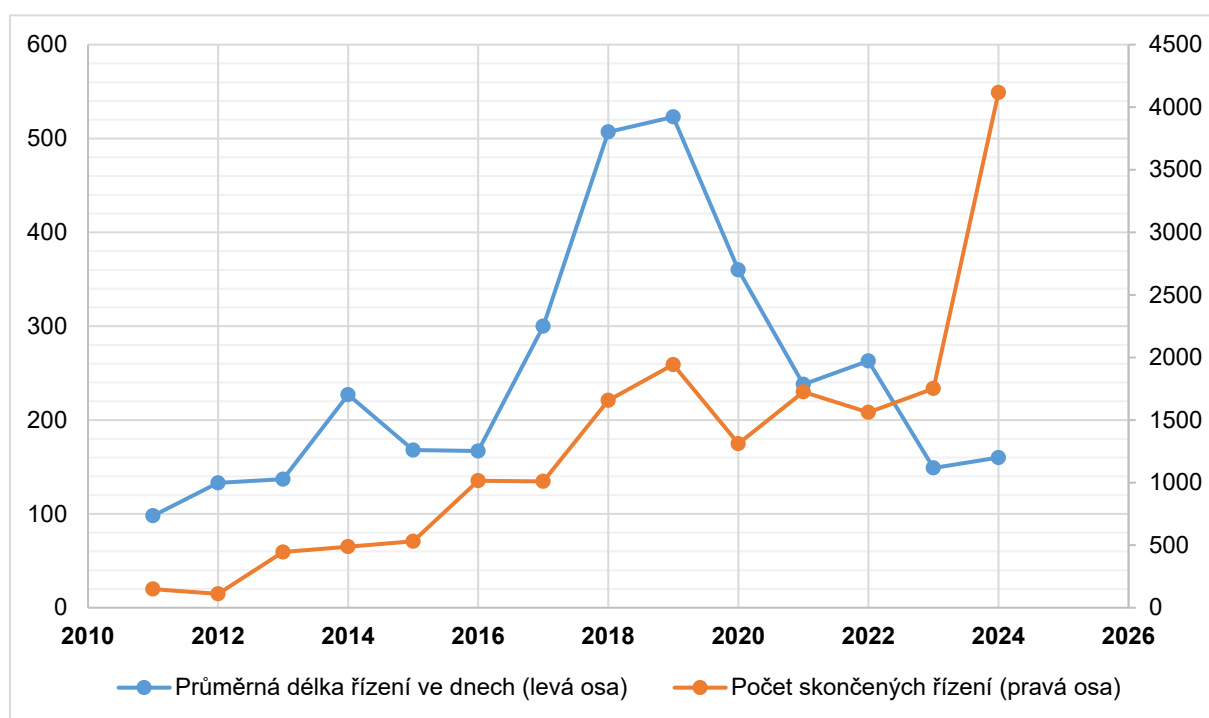
- Průměrná délka řízení před finančním arbitrem v roce 2024

Průměrná délka řízení skončených v roce 2024 činila 160 dnů od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní moci rozhodnutí, oproti 149 dnům v roce 2023. Mediánová délka řízení činila 125 dnů, což představuje navýšení oproti 102 dnům v roce 2023.

Některé spory lze skončit od zahájení řízení v řádu týdnů, jiné složité spory mohou trvat i déle než 2 roky, než strany dojdou ke smírnému vyřešení sporu nebo se finančnímu arbitrovi podaří shromáždit dostatečné podklady pro rozhodnutí ve věci. Současně lze odkázat, že jedna polovina řízení byla pravomocně ukončena (včetně doručování rozhodnutí, marného uplynutí lhůty pro podání opravného prostředku apod.) zhruba do 3 měsíců od okamžiku zahájení řízení, a to bez ohledu na to, jak kvalitně byl podaný návrh, resp. jakými trpěl vadami.

Použitá metodika výpočtu průměrné délky řízení také nijak nezohledňuje dobu přerušení řízení, což vede k jejímu faktickému navýšení.

- Průměrná délka a počet skončených řízení v letech 2011–2024



Při nezměněném počtu pracovníků Kanceláře finančního arbitra lze od roku 2021 pozorovat zásadně pozitivní trend, když počet skončených řízení narůstá, zatímco průměrná délka skončených řízení se zkracuje, nebo má setrvalou tendenci.

⁶ Po 1. 4. 2019, kdy nabyla účinnosti novela zákona o směnářské činnosti, která zavedla právo zákazníka odstoupit od směnářského obchodu nebo jeho části, se spory téměř nevyskytují. Finanční arbitr zhruba ve třech desítkách případů odpovídal na podání zahraničních spotřebitelů, když je odkázal na pravidla odstoupení od směnářského obchodu a pravidla řízení před finančním arbitrem, zejména na kvalifikované podání návrhu na zahájení řízení, což následně tyto tazatelé neučinili.

- Průměrná a mediánová délka řízení pravomocně skončených v roce 2024 ve srovnání s rokem 2023

Oblast	Počet ukončených řízení 2024	Průměrná délka řízení 2024 (ve dnech)	Mediánová délka řízení 2024 (ve dnech)	Počet ukončených řízení 2023	Průměrná délka řízení 2023 (ve dnech)	Mediánová délka řízení 2023 (ve dnech)	Změna počtu skončených řízení 2024/2023	Změna průměrné délky řízení 2024/2023	Změna mediánové délky řízení 2024/2023
SÚ	3.580	137	122	1.265	111	96	+183 %	+23 %	+27 %
ŽP	107	80	56	86	209	57	+24 %	-62 %	-1 %
PS	352	355	335	301	235	163	+17 %	+51 %	+106 %
ST	14	190	232	26	378	256	-46 %	-50 %	-9 %
RI	53	503	247	50	386	278	+6 %	+30 %	-11 %
KI	1	1.973	1.973	1	54	54	0 %	+3.554 %	+3.554 %
PP	6	128	116	19	91	78	-68 %	+41 %	+49 %
SM	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
Ostatní	4	32	34	4	30	31	0 %	+7 %	+10 %
Celkem	4.117	160	125	1.752	149	102	+135 %	+7 %	+23 %

SÚ – spory ze spotřebitelského úvěru, ŽP – spory ze životního pojištění, PS – spory z platebního styku, ST – spory ze stavebního spoření, RI – spory z investování, KI – spory z kolektivního investování, PP – spory z penzijních produktů, SM – spory ze směnárenské činnosti

V roce 2024 vzrostl oproti roku 2023 počet skončených řízení o 135% při minimálním navýšení průměrné délky řízení.

Nejrychleji se v roce 2024 finančnímu arbitrovi dařilo z hlediska průměrné délky řízení řešit spory z životního pojištění. Průměrná délka řízení 80 dnů znamená 62 % pokles oproti roku 2023, mediánová délka řízení se oproti roku 2023 nezměnila.

Nejpočetnější skupinou řešených případů byly s 3.580 skončenými řízeními (87 % ze všech skončených řízení) spory z oblasti spotřebitelského úvěru. V této věcné oblasti sice průměrná délka řízení vzrostla o 23 % ze 111 dnů v roce 2023 na 137 dnů v roce 2024 (obdobně i mediánová délka řízení vzrostla o 27 % z 96 dnů na 122 dnů), tato čísla je však potřeba číst v kontextu toho, že se finančnímu arbitrovi podařilo skončit v oblasti spotřebitelských úvěrů o 183 % řízení více než v roce 2023.

Celkem 352 skončených řízení z oblasti platebního styku představuje meziroční nárůst o 17 %. Průměrná délka řízení vzrostla z 235 dnů v roce 2023 na 355 dnů v roce 2024, což znamená meziroční nárůst o 51 %. Mediánová délka řízení vzrostla ze 163 dnů v roce 2023 na 335 dnů v roce 2024, což znamená dvojnásobný meziroční nárůst. Je třeba brát v potaz, že spory z oblasti platebního styku zahrnují zejména spory z kybernetických útoků na platební prostředky uživatelů platebních služeb, a protože tyto útoky jsou čím dál sofistikovanější, patří tyto spory mezi skutkově i právně nejsložitější, což znamená i potřebu shromažďování množství různorodých podkladů nejen od finančních institucí, ale i dalších osob, což délku řízení prodlužuje.

V oblasti penzijních produktů došlo k meziročnímu poklesu skončených řízení z 19 na 6 (68 % pokles), průměrná délka řízení však vzrostla o 41 % z 91 dnů na 128 dnů (obdobně vzrostla i mediánová délka řízení ze 78 dnů na 116 dnů).

U sporů ze stavebního spoření počet skončených řízení poklesl o 46 % z 26 na 14. Průměrná délka řízení pak klesla o 50 % z 378 dnů v roce 2023 na 190 dnů v roce 2024. Mediánová délka řízení poklesla o 9 % z 256 dnů v roce 2023 na 232 dnů v roce 2024.

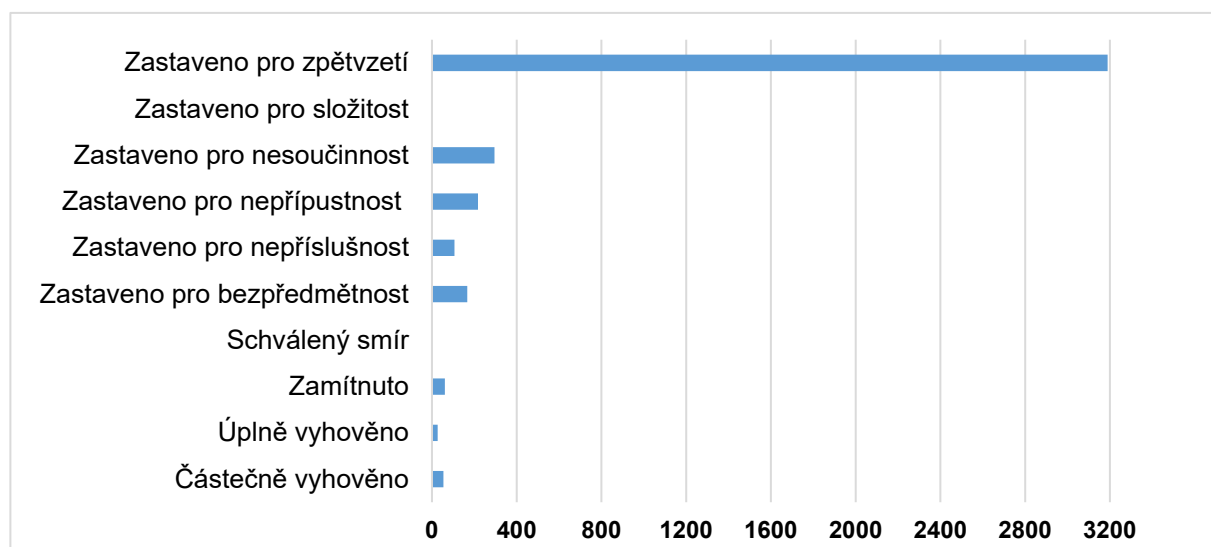
U sporů z retailových investic byl počet skončených sporů v roce 2024 obdobný jako v roce 2023. U těchto sporů došlo k prodloužení průměrné délky řízení o 30 % z 386 dnů v roce 2023 na 503 dnů v roce 2024. Naopak mediánová délka řízení se zkrátila o 11 % z 278 dnů v roce 2023 na 247 dnů v roce 2024.

Přestože v roce 2024 došlo k výraznému navýšení počtu skončených řízení (meziroční nárůst 135 %), průměrná délka řízení vzrostla pouze o 7 % a mediánová délka řízení o 23 %.

- Délka řízení pravomocně skončených k 31. 12. 2024 podle způsobu vyřízení sporu

Výsledek řízení	Počet skončených řízení	Průměrná délka skončených řízení (ve dnech)	Mediánová délka skončených řízení (ve dnech)
Částečně vyhověno	54	429	316
Vyhověno	27	472	261
Zamítnuto	61	478	419
Schválený smír	1	475	475
Zastaveno pro bezpředmětnost	167	182	170
Zastaveno pro nepříslušnost	106	75	36
Zastaveno pro nepřipustnost – soud	174	99	90
Zastaveno pro nepřipustnost – insolvence	10	98	62
Zastaveno pro nepřipustnost – arbitr	33	36	30
Zastaveno pro nesoučinnost	295	189	158
Zastaveno pro složitost	0	0	0
Zastaveno pro zpětvzetí	3.189	149	122
Celkem	4.117	160	125

V roce 2024 finanční arbitr zastavil v 3.189 případech řízení pro zpětvzetí návrhu na jeho



zahájení. Tyto případy je nutné považovat za smírné vyřešení sporu, protože bez nutnosti vydávat autoritativní rozhodnutí, spotřebitel a finanční instituce vyřešili svůj spor smírně (např. uzavřením dohody o narovnání), případně spotřebitel na základě předběžného právního posouzení finančního arbitra přehodnotil svůj názor a spor mezi ním a finanční institucí odpadl.

Dalších 167 řízení finanční arbitř zastavil pro bezpředmětnost, protože finanční instituce zcela uspokojila nárok navrhovatele a tuto skutečnost finančnímu arbitrovi doložila. Navrhovatel však už svůj návrh nevzal zpět, neboť získáním finanční kompenzace pro něj věc „skončila“. Tyto případy jsou taktéž smírně vyřešené spory. Finanční arbitř rozhodnutím schválil smír v 1 řízení.

Celkem tedy v roce 2024 skončilo smírným řešením 3. 357 řízení (3.189 a 167 a 1), což z celkového počtu 4.117 skončených řízení představuje více než 81 %.

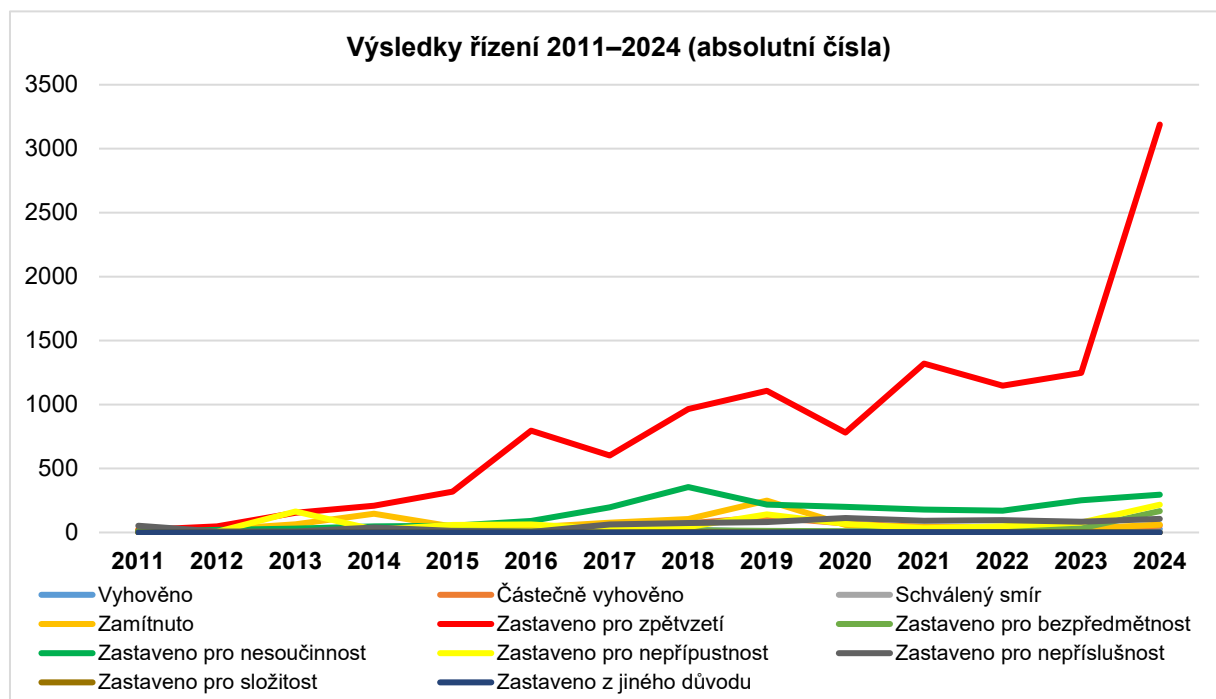
Tam, kde strany sporu nenalezly ani v řízení před finančním arbitrem ochotu vyřešit spor smírně, rozhodl finanční arbitř zčásti nebo zcela vyhovujícím nebo zamítavým nálezem. Celkem vydal finanční arbitř 142 rozhodnutí ve věci, z toho v 61 případech návrh zamítl, v 54 řízeních částečně a v 27 řízeních úplně vyhověl návrhu spotřebitele.

Ne vždy poskytli spotřebitelé (navrhovatelé) finančnímu arbitrovi takovou součinnost, aby mohlo být v řízení spravedlivě a podle práva rozhodnuto. A to ani přesto, že finanční arbitř opakovaně vyzývá a poučuje navrhovatele, jaké podklady má předložit na podporu svých tvrzení nebo jak má formulovat svůj nárok vznášený proti finanční instituci. Finanční arbitř musel pro nesoučinnost spotřebitele zastavit celkem 295 řízení, což představuje meziroční nárůst o více než 57 % oproti 170 řízením zastaveným pro nesoučinnost spotřebitele v roce 2023.

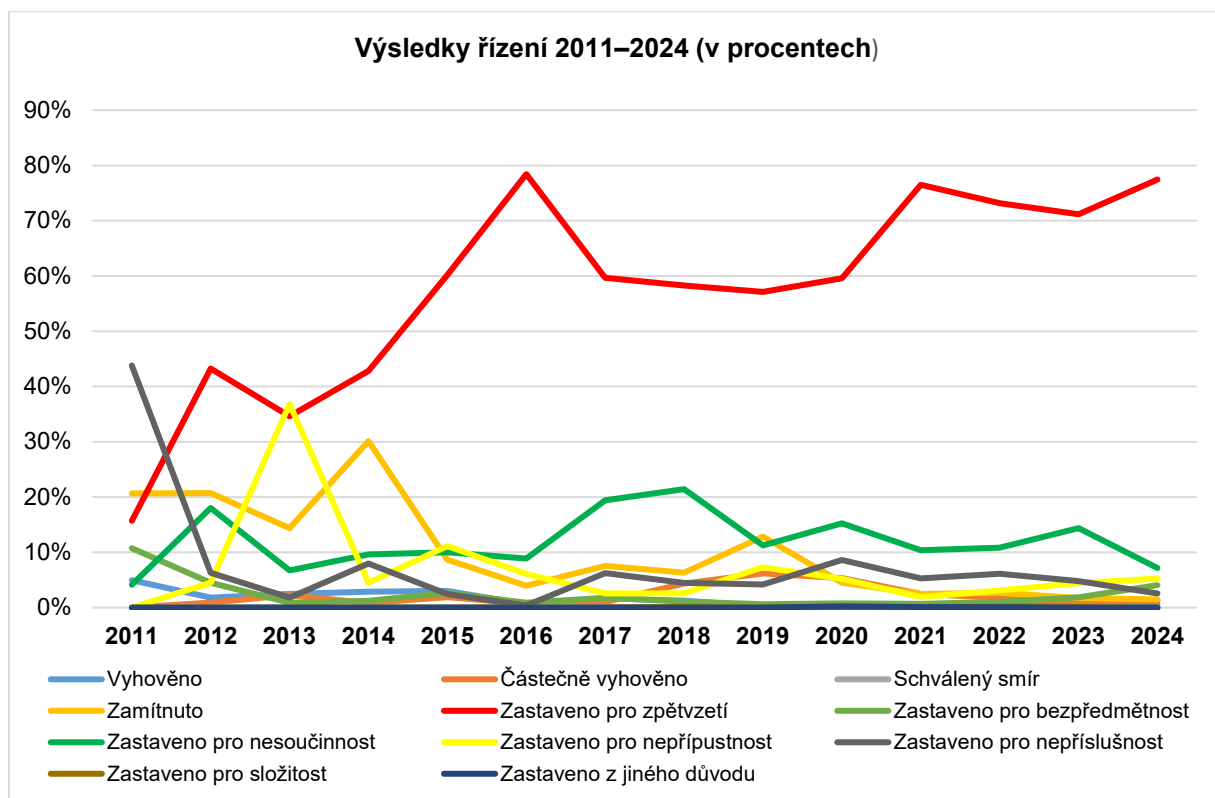
V případě, že finanční arbitř v průběhu řízení zjistí, že k řešení sporu není příslušný⁷, zastaví řízení pro nepříslušnost. V roce 2024 bylo takto celkem zastaveno 106 řízení.

I u návrhů v působnosti finančního arbitra může v řízení vyjít najevo, že se jimi finanční arbitř nemůže zabývat, např. proto, že už ve stejné věci dříve rozhodl finanční arbitř nebo soud, nebo takové řízení paralelně probíhá. Pro nepřípustnost takto finanční arbitř v roce 2024 zastavil celkem 217 řízení.

- Výsledky řízení pravomocně skončených řízení v letech 2011–2024 podle způsobu vyřízení sporu (absolutní a procentuální vyjádření)



⁷ Zpravidla navrhovatel vystupoval v právním vztahu, který učinil předmětem řízení před finančním arbitrem, jako podnikatel, nebo se jedná o spor, který věcně nespádá do působnosti finančního arbitra, nejčastěji neživotní pojištění.



Podíl smírně skončených řízení v roce 2024 nijak nevybočuje z dlouhodobého trendu, kdy podíl smírně skončených řízení se v posledních 9 letech pohybuje zhruba v pásmu 67% až 80% všech skončených řízení.

○ Počty vedených řízení rozpočítané na jednotlivé pracovníky KFA

Přepočtený počet referentů (včetně 3 sekretářek) podílejících se na vedení řízení	28,98
Počet vedoucích oddělení	7
Počet řízení skončených v roce 2024	4.117
Celkový počet řízení vedených v roce 2024	7.516
Průměrná délka skončených řízení ve dnech	160
Počet případů na referenta (včetně 3 sekretářek) na rok	259
Počet případů na vedoucího za rok	1.074

Celkový počet 7.516 řízení vedených v roce 2024 znamená velký nápad případů na jednotlivé pracovníky, a to jak referenty – právníky řešící jednotlivé spory, tak i na jejich vedoucí oddělení.

Při zohlednění velikosti úvazku a části roku, po kterou trval pracovní poměr, činí přepočtený průměrný počet referentů – právníků (včetně 3 sekretářek) řešících spory 28,98 pracovníka. Na každého referenta – právníka s plným úvazkem tak připadlo v průměru 259 řešených případů za celý rok. Na každého ze 7 vedoucích oddělení připadlo v průměru 1.074 běžících řízení za celý rok.

• Výsledky opatření přijatých ke zrychlení řízení před finančním arbitrem

Navzdory výraznému nápadu nových sporů se finančnímu arbitrovi dařilo zkracovat délku řízení, resp. zrychlovat řízení. Ve sledovaném období byla přijata systémová opatření spočívající v úpravách informačních systémů, které se pro řízení před finančním arbitrem

využívají.

Ke zrychlení řízení přispělo upuštění od zasílání opakovaných výzev finančním institucím a jejich nahrazení řízením o pořádkové pokutě.

Finanční arbitr s cílem zrychlit řízení doručuje sdělení a výzvy (s výjimkou prvního oznámení o zahájení řízení a rozhodnutí) a komunikuje se spotřebiteli jak zásilkami doručovanými do vlastních rukou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo datovými schránkami, tak i prostřednictvím schránek elektronické pošty, případně telefonicky.

Délku řízení však ovlivňují i sami spotřebitelé, a to i ti zastoupení advokáty, když předkládají návrhy na zahájení řízení, které trpí řadou vad a jež je zapotřebí upřesňovat nebo doplňovat, a prodlužují si lhůty poskytované pro předložení podkladů nebo vyjádření.

Obdobné platí pro finanční instituce, které žádají o prodloužení stanovené 15denní lhůty, a to i opakovaně. Finanční arbitr lhůtu prodlouží pouze tehdy, pokud jsou k tomu dány důvody, zejména se jedná o složité řízení, ve kterém je zapotřebí získat a následně posoudit velké množství různých podkladů.

V případě smírného řešení sporu je spor fakticky vyřešen okamžikem sjednání smírného řešení mezi spotřebitelem a finanční institucí. Formální proces uzavírání dohody o narovnání, zpravidla plnění dohody o narovnání a až poté vydání rozhodnutí o zastavení řízení a nabytí právní moci usnesení o zastavení řízení, následuje někdy až s odstupem třeba i měsíce a více.

Současně se nelze vyhnout řízením, která jsou náročná na shromažďování podkladů a jejich posuzování, doručování do zahraničí, opakovaná jednání o smírném řešení sporu atd. Jejich délka pak zkresluje výsledky průměrné délky řízení. Složitost sporu, pro kterou by mohl finanční arbitr řízení zastavit, se týká spíše rozhodného práva, než shromažďování a posuzování podkladů. Finanční arbitr tak nemůže takové řízení zastavit a je povinen řízení vést i za cenu jeho délky.

V. SYSTÉMOVÉ NEBO ZÁVAŽNÉ PROBLÉMY VEDOUcí KE SPORŮM

- Posuzování úvěruschopnosti dlužníka spotřebitelského úvěru

Ve sporech o neplatnost smlouvy o úvěru z důvodu neposouzení schopnosti spotřebitele splácet úvěr před jejím uzavřením (nebo při významném navýšení úvěru) finanční arbitr v téměř ve všech případech, ve kterých rozhodl ve věci, dovodil, že finanční instituce jako poskytovatel spotřebitelského úvěru nepostupovala s odbornou péčí. Proto má právo pouze na vrácení jistiny, kterou spotřebiteli poskytla (v případech, kdy spotřebitel uhradil na dluh z úvěru více, než činila jistina, je finanční instituce povinna vydat spotřebiteli vše, co uhradil nad jistinu poskytnutého úvěru).

Finanční arbitr zpravidla zjistil, že si finanční instituce neopatřila dostatečné podklady (zejména o výdajích spotřebitele), zajištěné podklady a informace neověřovala, případně jí tvrzené podklady neuchovala.

U tohoto typu sporů již finanční arbitr vychází i z rozhodovací praxe obecných soudů, které přezkoumávaly rozhodnutí finančního arbitra a daly mu dosud ve všech případech za pravdu, když ve sporech posoudil smlouvy o úvěru jako neplatné a případně uložil poskytovatelům úvěru vydat spotřebitelům bezdůvodné obohacení převyšující uhrazené jistiny spotřebitelských úvěrů.

Podle § 75 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o spotřebitelském úvěru 2016“), platí, že poskytovatel úvěru je „*povinen provozovat svou činnost s odbornou péčí*“. To se vztahuje nejen na posuzování úvěruschopnosti konkrétního spotřebitele, ale též na věrohodné prokázání toho, že tak učinil. Obsah povinnosti jednat s odbornou péčí zákon o spotřebitelském úvěru 2016 neobsahuje. Jde o tzv. neurčitý právní pojem, který se má vykládat v kontextu obecné právní úpravy i konkrétních skutkových okolností. Jedná se tak o korektiv jednání věřitele, které v tomto případě posoudí finanční arbitr, a zakládá se jak na objektivním hledisku, tj. na odborných znalostech a schopnostech, tak na hledisku subjektivním, spočívajícím v pečlivosti konkrétního věřitele.

Podle § 78 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru 2016 předně platí, že poskytovatel úvěru má pořizovat a uchovávat podklady pro hodnověrné osvědčení toho, že řádně splnil své povinnosti podle tohoto zákona.

Poskytovatel spotřebitelského úvěru by tak měl být schopen prokázat mj. i naplnění požadavku posouzení úvěruschopnosti podle § 86 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru 2016, tedy že „*[p]oskytovatel před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo změnou závazku z takové smlouvy spočívající ve významném navýšení celkové výše spotřebitelského úvěru důkladně posoudí úvěruschopnost spotřebitele na základě informací nezbytných, spolehlivých, dostatečných a přiměřených k povaze, délce, výši a rizikovosti úvěru pro spotřebitele, získaných z relevantních vnitřních nebo vnějších zdrojů, včetně spotřebitele, a pokud je to nezbytné, z databáze umožňující posouzení úvěruschopnosti spotřebitele. Poskytovatel poskytne spotřebitelský úvěr jen tehdy, pokud z výsledku posouzení úvěruschopnosti spotřebitele vyplývá, že nejsou důvodné pochybnosti o schopnosti spotřebitele spotřebitelský úvěr splácet*“, když podle odst. 2 téhož ustanovení „*[p]oskytovatel při posouzení úvěruschopnosti spotřebitele posuzuje schopnost spotřebitele plnit povinnosti sjednané ve smlouvě, zejména splácet sjednané splátky spotřebitelského úvěru, a to na základě porovnání příjmů a výdajů a dalších údajů o finanční a ekonomické situaci spotřebitele, jako jsou údaje o jeho majetku a závazcích a o způsobu plnění dosavadních dluhů*.“ Ohledně samotného posouzení úvěruschopnosti je pak nutno vycházet z premisy, že posoudit úvěruschopnost je nutné nejen před uzavřením samotné smlouvy o spotřebitelském úvěru, ale současně při každém významném navýšení celkové výše tohoto úvěru.

Při získávání relevantních informací za účelem posouzení úvěruschopnosti spotřebitele by měl věřitel vycházet jak z informací poskytnutých spotřebitelem (tj. nikoli pouze z jeho tvrzení), tak z informací, které získá z jiných dostupných zdrojů. To vše při respektování principu přiměřenosti a nejvýše v rozsahu nezbytně nutném pro splnění své povinnosti, tedy i při maximálním respektování spotřebitelových práv na ochranu jeho osobních údajů. Zároveň však musí věřitel získat takové informace o příjmech a výdajích spotřebitele, aby souhrn těchto informací nevzbuzoval pochybnosti o tom, že bude spotřebitel schopen při běžném chodu věcí bez obtíží splácet spotřebitelský úvěr. V případě pochybností o správnosti informací získaných od spotřebitele je věřitel povinen tyto informace dále prověřit, a to především doložením potřebných podkladů od spotřebitele, nahlédnutím do dlužnických databází apod.

Je zákonnou povinností věřitele takto získané informace shromáždit, vyhodnotit jejich dostatečnost a rozhodnout, zda a které informace je nezbytné dále ověřovat, popř. jejich znalost prohlubovat. Za dostatečné se považují pouze takové informace o příjmech a výdajích spotřebitele, ze kterých je věřitel schopný získat objektivní obraz o jeho finanční situaci.

Schopnost spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr je třeba chápat jako situaci, kdy v závislosti na frekvenci splácení zbude spotřebiteli v jeho osobním/domácím rozpočtu dostatek finančních prostředků na to, aby mohl za běžného chodu věcí bez obtíží splácet splátku úvěru v předpokládané výši. Proto věřitel musí mimo jiné analyzovat spotřebitelův osobní/domácí rozpočet, a to jak stranu příjmů, tak stranu výdajů, a to vždy ve vztahu ke konkrétnímu žadateli o úvěr a informacím o jeho příjmech ze zaměstnanecké či jiné činnosti, nákladech na bydlení, dopravu, domácnost nebo nezaopatřené děti, jakož i o dalších pravidelných výdajích spotřebitele (např. splátkách jiných úvěrů). Při analýze výdajů domácnosti je vhodné ponechat určitou rezervu i na možné další neplánované výdaje (např. potřeba nákupu nového elektrického spotřebiče). Analýza pouze některé ze stran rozpočtu sama o sobě k posouzení úvěruschopnosti nepostačuje. Např. ze samotné informace o čistých měsíčních příjmech spotřebitele není možné říct, zda bude schopen k úhradě splátek, když nejsou současně známy jeho ostatní výdaje. Splátky spotřebitelského úvěru by neměly být dopočítány jako přesný rozdíl mezi příjmy a výdaji spotřebitele, neboť v případě jakéhokoliv dalšího výdaje by bylo řádné splácení úvěru ohroženo.

V souvislosti s výše uvedeným finanční arbitr odkazuje, že česká právní úprava je řádnou transpozicí směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru⁸ přijatou v režimu tzv. maximální harmonizace. K ní Soudní dvůr Evropské unie (dále jen „SDEU“) mj. uzavřel, že „*pouhá ničím nepodložená prohlášení spotřebitele nemohou být sama o sobě kvalifikována jako dostatečná, nejsou-li podepřena žádnými doklady*“, když dále je možné, „*aby bylo posouzení úvěruschopnosti spotřebitele provedeno jen na základě informací uvedených spotřebitelem, za podmínky, že tyto informace budou dostatečné a jeho pouhá prohlášení budou podpořena doklady*“.⁹

Dále podle SDEU současně platí, že „*i v případě, že úvěrová smlouva uzavřená spotřebitelem byla v plném rozsahu splněna, aniž tento spotřebitel během tohoto plnění nebo v návaznosti na něj utrpěl škodlivé následky, platí, že – jak vyplývá z bodů 33 a 34 tohoto rozsudku – povinnost stanovená v článku 8 směrnice 2008/48 má za cíl nejen chránit spotřebitele před takovými riziky, ale také to, aby věřitelé jednali zodpovědně a úvěry nebyly poskytovány spotřebitelům, kteří nejsou úvěruschopní*“, přičemž „*porušení povinnosti věřitele spočívající v ověření úvěruschopnosti spotřebitele, stanovené tímto ustanovením, nemůže být zhojeno samotným úplným splněním úvěrové smlouvy. Skutečnost, že spotřebitel proti smlouvě v průběhu splácení nic nenamítal, je irelevantní*“.¹⁰

Samotný SDEU tedy nejen potvrdil, že poskytovatelé spotřebitelských úvěrů by se neměli spoléhat na pouhá prohlášení úvěrovaných spotřebitelů, ale současně vyložil, že posouzením úvěruschopnosti s odbornou péčí je třeba se zabývat, a případně dovést zákonnou sankci,

⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS.

⁹ Rozhodnutí SDEU ze dne 18. 12. 2014 ve věci C-449/13, CA Consumer Finance SA proti Ingrid Bakkaus.

¹⁰ Rozhodnutí SDEU ze dne 11. 1. 2024 ve věci C-755/22, Nárokuj s.r.o. proti EC Financial Services, a.s.

i tehdy, když spotřebitel úvěr řádně splatil, v průběhu jeho splácení ničeho nenamítal a neutrpěl žádnou škodu.

Odkázat lze rovněž i na rozhodovací praxi českých soudů, například Nejvyššího správního soudu¹¹ i Nejvyššího soudu.¹² V návaznosti na rozhodnutí NSS 2015 a NS 2018 pak následně neplatnost úvěrové smlouvy dovozuje i Ústavní soud¹³. Přestože vymezené soudy v citovaných rozhodnutích danou otázku posuzovaly z pohledu právní úpravy platné před nabytím účinnosti zákona o spotřebitelském úvěru 2016¹⁴, lze bez dalších pochybností uvedené závěry vztáhnout i na tuto úpravu¹⁵. To ostatně potvrdil taktéž Nejvyšší správní soud¹⁶. Pokud pak poskytovatel spotřebitelského úvěru poruší svoji povinnost posoudit s odbornou péčí úvěruschopnost spotřebitele, podle § 87 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru 2016 „je smlouva neplatná“.

Podle § 2991 zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), platí, že „[k]do se na úkor jiného bez spravedlivého důvodu obohatí, musí ochuzenému vydat, oč se obohatil“ a současně podle § 2993 téhož zákona platí, že „[p]lnila-li strana, aniž tu byl platný závazek, má právo na vrácení toho, co plnila. Plnily-li obě strany, může každá ze stran požadovat, aby jí druhá strana vydala, co získala; právo druhé strany namítnout vzájemné plnění tím není dotčeno. To platí i v případě, byl-li závazek zrušen“.

¹¹ Rozhodnutí ze dne 1. 4. 2015, sp. zn. 1 As 30/2015, Nejvyšší správní soud dovodil, že § 9 odst. 1 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o spotřebitelském úvěru 2010“), je třeba vykládat tak, že „věřitel musí náležitě pečlivě zjišťovat schopnost spotřebitele splácet úvěr a požadovat doklady k jeho tvrzení. Je také nutno dovodit, že věřitel by měl úvěruschopnost dlužníka aktivně zjišťovat a prověřovat, nikoliv se spokojit pouze s jeho ničím nedoloženými prohlášeními. (...) postup stěžovatelky, která posuzovala úvěruschopnost spotřebitele pouze na základě jejich ničím nedoložených prohlášení, byl v rozporu s požadavkem zjištění schopnosti spotřebitele splácet úvěr s odbornou péčí ve smyslu § 9 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru“. Nejvyšší správní soud dále dovodil, že „požadovanými doklady pro prokázání úvěruschopnosti spotřebitele mohou být např. potvrzení o zaměstnání a příjmu, výplatní pásky, výpis z bankovního účtu žadatele a podobně. Nejednalo by se tedy o opakovaná prohlášení téhož obsahu, jak uvádí stěžovatelka, neboť ta by skutečně byla nadbytečná. Mělo by jít o doklady vydané spotřebiteli třetí stranou, které budou objektivně a věrohodně vypovídat o spotřebitelově schopnosti dostát svým závazkům ze smlouvy o úvěru“. Nejvyšší správní soud rovněž dovodil, že „zákon o spotřebitelském úvěru klade velký důraz na ochranu spotřebitelů před neodpovědným zadlužováním, které je v současnosti závažným společenským problémem, jehož řešení patrně nelze ponechat pouze na odpovědnosti samotných dlužníků. K řešení tohoto problému tak mají věřitelé přispět tím, že budou před uzavřením úvěrových smluv pečlivě zkoumat schopnost spotřebitele úvěr splácet a eliminovat tak možné tendence spotřebitelů zkreslovat své majetkové poměry ve snaze získat spotřebitelský úvěr, bez ohledu na předchozí uvážení o svých schopnostech jej splácet. Jedná se tedy o právní úpravu orientovanou na ochranu spotřebitele, jakožto slabší smluvní strany, která s sebou nese naopak větší zatížení povinnostmi na straně podnikatele – zde poskytovatele spotřebitelského úvěru“ (dále jen „Rozhodnutí NSS 2015“).

¹² Rozhodnutí ze dne 20. 3. 2019, sp. zn. 33 Cdo 201/2018, ve kterém Nejvyšší soud odůvodnil, že „[j]iž gramatickým a logickým výkladem § 9 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru lze dovodit, že dostatečnými nejsou miněny informace získané toliko od spotřebitele. Odborná péče předpokládá údaje, které dlužník věřiteli uvedl, ověřit, resp. objektivně podložit minimálně potvrzením zaměstnavatele dlužníka“, přičemž dále „věřitel nedostojí povinnosti stanovené mu zákonem o spotřebitelském úvěru, tedy nepostupuje s odbornou péčí při posouzení schopnosti spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr, vyjde-li z objektivně nedoloženého osobního prohlášení dlužníka o jeho osobních, výdělkových a majetkových poměrech. Na tom nic nemění, že dlužník není evidován v databázích dlužníků“ (dále jen „Rozhodnutí NS 2018“). Dále, rozhodnutí ze dne 20. 3. 2019, sp. zn. 33 Cdo 201/2018, pak Nejvyšší soud mj. vyložil, že „[n]epochybně klíčová je i povinnost věřitele využívat veřejně dostupné informace, jakými jsou například státem publikované údaje o životním a existenčním minimu podle zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, a o průměrných výdajích obyvatelstva (databáze Českého statistického úřadu), a tyto porovnávat se známými nebo od spotřebitele zjištěnými (ne pouze tvzenými) informacemi o jeho příjmech a výdajích“.

¹³ Rozhodnutí ze dne 26. 2. 2019, sp. zn. III. ÚS 4129/2018, když „poskytovatel úvěru, kdy dlužník je v postavení spotřebitele, má jednoznačnou povinnost prověřit spotřebitelovu schopnost plánovaný úvěr splatit. Uložením a řádným splněním této povinnosti přitom není chráněn – jak plyne z výše uvedené judikatury – jen samotný dlužník (spotřebitel) a věřitel jako poskytovatel úvěru, ale také v širším pojetí sama společnost jako taková“.

¹⁴ Konkrétně podle § 9 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru 2010.

¹⁵ Konkrétně na § 86 odst. 1 ve spojení s § 75 zákona o spotřebitelském úvěru 2016.

¹⁶ Rozhodnutí ze dne 31. 1. 2024 ve věci 6 As 8/2023 „jak účel právní úpravy, tak požadavek odborné péče poskytovatele úvěru zůstal zachován, Nejvyšší správní soud tedy nesdílí náhled žalobkyně, že neobstojí závěr obsažený v rozsudku Nejvyššího správního soudu č. j. 1 As 30/2015-39, podle něž posouzení úvěruschopnosti spotřebitele pouze na základě jeho ničím nedoložených prohlášení, je v rozporu s požadavkem odborné péče. Tento názor potvrzuje i náleze Ústavního soudu ze dne 26. 2. 2019, sp. zn. III. ÚS 4129/18, v němž Ústavní soud právě ve vztahu k povinnosti poskytovatele úvěru posuzovat úvěruschopnost spotřebitele dle § 9 zákona č. 145/2010 Sb. a § 86 zákona o spotřebitelském úvěru konstatoval, že právní úprava se nezměnila“.

- Zneužití platebního prostředku (platební karta, internetové/mobilní bankovníctví)

Drtivá většina těchto sporů souvisí s kybernetickými útoky, které míří na klienty jednotlivých institucí (spotřebitele) a které je třeba dělit na dvě základní skupiny podle toho, do jaké míry spotřebitel s třetí osobou (osobou provádějící kybernetický útok) sám spolupracuje.

Finanční arbitr musí v řízeních o zneužití platebního prostředku nejprve posoudit, zda spotřebitel pod vlivem třetí osoby sám jednal. Nejčastěji jde o případy tzv. kryptopodvodů, kdy třetí osoba přesvědčí spotřebitele, resp. v něm vzbudí zájem investovat peněžní prostředky s vysokým ziskem, nebo v něm vyvolá obavu o jeho peněžní prostředky, když mu sdělí, že jeho účet a peněžní prostředky na něm jsou v nebezpečí a pro jejich záchranu je potřeba je převést na zabezpečený chráněný účet. Do této kategorie lze zařadit i jiné druhy útoků, v jejichž rámci spotřebitel umožnil třetí osobě díky různým aplikacím umožňujícím vzdálený přístup k elektronickému zařízení ovládat počítač, příp. mobilní telefon spotřebitele a nakládat tak libovolně s peněžními prostředky spotřebitele pod jeho identitou. V takových případech je velmi složité, až nemožné prokázat, že nejednal sám spotřebitel.

Druhou kategorií kybernetických útoků představují spory, ve kterých spotřebitelé uvěřili vymyšlenému scénáři třetí osoby a zpřístupní jí tak své osobní bezpečnostní prvky (přihlašovací údaje do internetového bankovníctví, údaje o platební kartě, včetně různých autorizačních kódů). Nejčastěji se jedná o tzv. bazarové podvody, *smishing* v podobě zpráv ohledně státního příspěvku od Ministerstva práce a sociálních věcí či vratky daní apod.

Současně se spory diferencují podle platebního prostředku, který třetí osoby využívají k vyvedení peněžních prostředků z (nejčastěji) běžného, anebo spořicího účtu. Jde o případy, ve kterých třetí osoba zneužije platební debetní nebo kreditní kartu, internetové/mobilní bankovníctví spotřebitele (jehož prostřednictvím spotřebitel nezřídka spravuje více účtů, včetně podnikatelských) nebo jejich kombinaci. V případě, že spotřebitel třetí osobě umožní ovládat internetové/mobilní bankovníctví spotřebitele, třetí osoba pak může nejen dávat platební příkazy k provedení platebních transakcí, ale také měnit limity, zobrazovat si osobní bezpečnostní prvky spotřebitele, zřizovat nové účty, žádat o vydání dalších (virtuálních) platebních karet, příp. využít bankovní identitu spotřebitele i u jiných institucí apod. V některých případech si třetí osoba disponující platebním prostředkem spotřebitele zajistila nad rámec disponibilního zůstatku na účtu čerpání neúčelového spotřebitelského úvěru v řádech statisíců korun.

Rozhodnou právní úpravou pro účely posouzení nároků vznesených v takových řízeních je zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), jako speciální právní předpis upravující poskytování platebních služeb, a pak také občanský zákoník jako obecný soukromoprávní předpis.

Podle § 156 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „[p]latební transakce je autorizována, jestliže k ní plátce dal souhlas, nestanoví-li jiný právní předpis jinak“. Finanční arbitr tedy nejprve v řízeních zkoumá, zda platební transakce, které spotřebitel rozporuje, jsou autorizovanými nebo neautorizovanými, tedy zkoumá existenci souhlasu spotřebitele.

Dále pak podle § 165 písm. a) zákona o platebním styku platí, že „[u]živatel používá platební prostředek v souladu s rámcovou smlouvou, zejména okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijme veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho osobních bezpečnostních prvků [...]“. Spotřebitel a poskytovatel si pak ve smlouvě, kterou mezi sebou uzavírají, sjednávají povinnosti k ochraně osobních bezpečnostních prvků, které slouží k autentizaci klienta a autorizaci elektronických právních jednání.

Pokud jde o otázku, kdo odpovídá za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí, finanční arbitr vychází z § 181 odst. 1 zákona o platebním styku, podle kterého platí, že „[b]yla-li provedena neautorizovaná platební transakce, poskytovatel plátce neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co neautorizovanou platební transakci zjistil nebo mu ji plátce oznámil, a) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo b) vrátí částku

platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátcí, jestliže postup podle písmene a) nepřípadá v úvahu.“ Z následujících speciálních ustanovení pro případ ztráty, odcizení a zneužití platebního prostředku, která vyjmenovávají konkrétní případy, kdy za ztrátu odpovídá uživatel platebních služeb (zde spotřebitel) a kdy poskytovatel platebních služeb.

Výše nastíněné rozdělení sporů, jejichž předmětem jsou nároky vznesené v souvislosti s kybernetickými útoky, mělo proto dopad na vedení jednotlivých sporů, neboť zákon o platebním styku obsahuje speciální právní úpravu nápravy pouze neautorizovaných platebních transakcí. V případě autorizovaných platebních transakcí, ke kterým dal spotřebitel sám souhlas, byť v rámci kybernetického útoku pod vlivem třetí osoby, jsou možnosti omezené, resp. finanční arbitr posuzoval zejména splnění povinnosti poskytovatele platebních služeb odhalovat podvodné platební transakce a další operace (tedy zda mohla instituce detekovat podezřelé aktivity v rámci využívání platebního prostředku, zda zareagovala dostatečně rychle, oslovila další poskytovatele platebních služeb s žádostí o blokaci cílového účtu apod.)

Ve vztahu ke spotřebitelským úvěrům pak musel finanční arbitr zkoumat, zda sjednání spotřebitelského úvěru jménem spotřebitele nepředstavuje zdánlivé právní jednání (§ 551 občanského zákoníku) a zejména pak, zda instituce před poskytnutím úvěru posoudila řádně s odbornou péčí úvěruschopnost spotřebitele (§ 86 zákona o spotřebitelském úvěru 2016).

Hodnotou tyto spory dosahovaly v jednotlivých případech i vyšších sta tisíců korun. Spotřebitelům byly v některých případech při kybernetickém útoku „odcizeny“ zpravidla veškeré peněžní prostředky na svých účtech.

K řádnému posouzení sporu jsou zapotřebí vždy výstupy z vnitřních informačních systémů poskytovatele platebních služeb, neboť jen z nich je mnohdy možné identifikovat, kdo právně jednal prostřednictvím elektronických prostředků (identifikace elektronických zařízení, jejich lokace, dodržení sjednaných postupů). Dále finanční arbitr hodnotí nahrávky telefonních hovorů uživatele platebních služeb s poskytovatelem anebo podklady shromážděné orgány činnými v trestním řízení předložené spotřebiteli (zejména podaná vysvětlení na Polici ČR, ve kterých spotřebitelé nezřídka podrobně popíší průběh kybernetického útoku) atd. Finanční arbitr si proto vždy vedle pokladů, které mu předložil spotřebitel, opatřuje i podklady od konkrétní instituce, a to v podobě:

- záznamů z vnitřních informačních systémů instituce zejména v podobě tzv. logu aktivit, který zachycuje úplný výpis operací a požadavků iniciovaných spotřebitelem, příp. třetí osobou v prostředí internetového a mobilního bankovníctví, a logu platební karty;
- záznamů z vnitřních informačních systémů instituce zachycující detaily jednotlivých operací a jejich výsledek, včetně potvrzení o použití osobních bezpečnostních prvků;
- záznamů komunikace se spotřebitelem (zejména telefonické hovory).

Finanční arbitr hodnotí zjištěný skutkový děj s ohledem na zjištění učiněná v rámci šetření na místě u institucí, kdy finanční arbitr a pověření zaměstnanci KFA nahlédli do spisů a elektronických záznamů většiny poskytovatelů platebních služeb, proti kterým směřovaly návrhy na zahájení řízení před finančním arbitrem, tak jak jim ukládá zákon o finančním arbitrovi, a ověřili spolehlivost předkládaných záznamů z vnitřních informačních systémů. Tento úkon rovněž umožnil finančnímu arbitrovi ze shromážděných podkladů spolehlivě zjistit skutkový stav (neboť má díky němu znalost o fungování jednotlivých informačních systémů, způsobu jejich zaznamenávání apod.) a rozhodnout nestranně a spravedlivě v souladu s právními předpisy.

Finanční arbitr v dosud ukončených řízeních nezjistil, že by platební transakce, které učinili spotřebitelé předmětem řízení před finančním arbitrem, nebyly správně zaznamenány a ani, že by byly ovlivněny technickou poruchou nebo jinou závadou (srov. § 187 odst. 1 zákona o platebním styku). V případech, že finanční arbitr zjistil opak, například, že instituce nezaznamenala veškeré relevantní informace týkající se platební transakce, tento nedostatek instituci vytkl a vyzval instituci ke smírnému vyřešení sporu.

K nejčastějším námitkám spotřebitelů patří, že spotřebitel jednal v průběhu kybernetického útoku v omylu anebo že instituce sama (dříve) neidentifikovala, že se spotřebitel stal obětí podvodu. V případě úvěrů pak, že o možnosti sjednání úvěru v internetovém bankovníctví nevěděl a že instituce nemohla během pár minut řádně posoudit úvěruschopnost daného spotřebitele. Instituce nejčastěji namítají, že bez aktivního jednání spotřebitele by ke kybernetickému útoku nedošlo, buď proto, že spotřebitel s třetí osobou přímo spolupracoval nebo proto, že (nejméně) z hrubé nedbalosti porušil smluvní povinnosti chránit své osobní bezpečnostní prvky.

Pokud spotřebitel tvrdil, že platební transakce vědomě neautorizoval, posuzoval finanční arbitr tuto námitku mimo jiné tak, že jednal v omylu. V této souvislosti musel finanční arbitr vždy zkoumat, zda jednal sám spotřebitel či jeho jménem třetí osoba, kdo v něm omyl vyvolal a zda byl případný omyl vzhledem ke skutkovým okolnostem omluvitelný, jinými slovy, zda mohl případný omyl spotřebitele mít vliv na platnost právního jednání spotřebitele (na platnost udělení souhlasu s platební transakcí atd.), případně vliv na odpovědnost za ztrátu z provedených sporných transakcí. Občanský zákoník jednání v omylu stíhá neplatností právního jednání (např. smlouvy), avšak pouze za podmínky, že se jednalo o omyl v rozhodující okolnosti a jednající byl v omyl uveden druhou stranou^[1].

Finanční arbitr připouští, že spotřebitelé mohli být uvedeni v omyl třetí osobou, příp. více osobami, které za účelem získání peněžních prostředků od spotřebitele navodily stav, že spotřebitel jednal v očekávání nějakého plnění, tedy v omylu o rozhodující skutečnosti. Finanční arbitr ale v těchto případech ze shromážděných podkladů nezjistil, že by poskytovatel platebních služeb měl na omylu spotřebitele podíl a že by případný omyl spotřebitelů byl omluvitelný. Omylu se nemůže dovolávat ten, kdo jednal s nedostatečnou pečlivostí a nevěnoval svému právnímu jednání potřebnou pozornost (protože při vynaložení přiměřené pozornosti měl a mohl vědět, jaké požadavky potvrzuje).

Finanční arbitr ve většině případů neautorizovaných platebních transakcí zpravidla zjistil, že spotřebitel porušil smluvně převzaté povinnosti zajistit ochranu osobních bezpečnostních prvků ve vztahu k platebnímu prostředku, a tím umožnil provedení sporných platebních transakcí. Aby mohl finanční arbitr dovodit, že spotřebitel jednal hrubě nedbale [§ 182 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku], vždy pečlivě posuzoval, zda sjednané povinnosti jsou přiměřené vztahu poskytovatele platebních služeb jako profesionála a uživatele platebních služeb jako spotřebitele.

Finanční arbitr v neposlední řadě vždy posuzoval, zda poskytovatel platebních služeb dodržel povinnost silného ověření při provádění sporných platebních transakcí (§ 182 odst. 3 písm. c) ve spojení s § 223 zákona o platebním styku).

Finanční arbitr současně posuzoval i to, zda poskytovatel platebních služeb neporušil prevenční či zakročovací povinnost, např. zda řádně posoudil, zda rozporované platební transakce nevykazují podezřelé znaky, zda zablokoval cílový účet atd.

Tam kde finanční arbitr zjistil nedostatky na straně poskytovatele platebních služeb, např. v podobě

- nedostatečné funkčnosti prostředků pro oznámení zneužití platebního prostředku (nejčastěji blokační linka), chybného vyhodnocení oznámení spotřebitele o napadení platebního prostředku (blokace platebního prostředku nikoli bez zbytečného odkladu, nevhodnost přijatého opatření – namísto provedení blokace pouze doporučení spotřebiteli např. ke změně hesla);
- nedostatků v nastaveném procesu posuzování úvěruschopnosti u úvěrů poskytovaných skrze internetové bankovníctví;
- nedostatků v plnění povinnosti odhalovat podvodné platební transakce a další operace;
- nedostatků smluvní dokumentace vztahující se ke zneužitému platebnímu prostředku;

vedl strany sporu k jeho smírnému vyřešení, prozatím vždy úspěšně.

^[1] Podle § 583 občanského zákoníku platí, že „[j]jednal-li někdo v omylu o rozhodující okolnosti a byl-li v omyl uveden druhou stranou, je právní jednání neplatné“.

- Spory z investic

V projednávaných sporech finanční arbitr nejčastěji zjistil, že spotřebitelům jsou nabízeny nebo zprostředkovány investiční produkty bez dodržení odborné péče, když poskytovatele investičních služeb řádně neposuzují přiměřenost a vhodnost poskytovaných investičních služeb a nabízených investičních nástrojů, nepoučují řádně spotřebitele o rizicích investování a poskytují jim zavádějící a nejasné informace ohledně jejich ztrát. V těchto případech se současně jedná zpravidla i o vysoké finanční ztráty.

Časté jsou spory z rozdílových smluv, které jsou pro drtivou většinu spotřebitelů ztrátové a k laikům by se vůbec neměly dostat. Jedná se přitom zpravidla o zahraniční poskytovatele investičních služeb využívající tuzemské vázané zástupce nebo zprostředkovatele, v těchto sporech je pak zpravidla spor i o rozhodné právo.

V investičních sporech se finanční arbitr dále velmi často setkává s porušením povinnosti řádně seznámit spotřebitele s poplatkovou strukturou produktu, popř. s novými obchodními podmínkami, s neurčitostí smluvních ujednání kvůli odkazům na nějaké externí neznámé podmínky.

Poměrně tristní je často také kvalita investičních dotazníků, které nebývají vypovídající, protože nejsou kompletně vyplněné, jsou hodně založeny na sebehodnocení, škrtá se v nich bez důkazu o tom, kdo tak učinil, obsahují nic neříkající otázky.

Časté je také nedodržení odborné péče při nabízení nebo zprostředkování investic do korporátních dluhopisů, kde se investiční zprostředkovatelé zpravidla brání tím, že se nejednalo o poskytnutí investiční služby, ale pouze „předání tipu“.

VI. SANKCE, POKUTY, SOUDNÍ PŘEZKUM

- Sankce

Finanční arbitr je v případě, kdy ve věci rozhodne nálezem a vyhoví, byť jen zčásti spotřebiteli, povinen podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi uložit finanční instituci sankci ve výši 10 % z částky, kterou je finanční instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 tis. Kč. Tato částka je příjmem státního rozpočtu.

V roce 2024 uložil finanční arbitr sankce přesahující částku 3 mil. Kč.

- Pořádkové pokuty

Finanční arbitr je podle § 23 téhož zákona oprávněn uložit finanční instituci pokutu za porušení povinností předkládat podklady v řízení před finančním arbitrem. Pokutu lze uložit až do výše 100 tis. Kč, a to i opakovaně. Též je příjmem státního rozpočtu.

Oproti předchozímu období finanční arbitr úplně upustil od zasílání opakovaných výzev nebo od zahájení řízení o pořádkové pokutě úkonem oznámení o zahájení řízení. Rovnou tedy v případě, kdy byla finanční instituce v prodlení s plněním své povinnosti poskytovat finančnímu arbitrovi součinnost, zahájil řízení o pořádkové pokutě vydáním rozhodnutí, který pokutu uložil.

V roce 2024 uložil finanční arbitr pořádkové pokuty ve 49 řízeních v celkové částce 490 tis. Kč. Pořádkovou pokutu musel finanční arbitr uložit v nízkém počtu případů v porovnání s počtem probíhajících řízení. Nesoučinnost finančních institucí současně ve většině případů pramenila z opomenutí poslat vyjádření nebo podklady, případně s jednáním o smírném řešení sporu přímo s navrhovatelem.

- Soudní přezkumy rozhodnutí finančního arbitra

Primárním cílem zřízení institutu finančního arbitra je zajistit spotřebitelům jako klientům finančních institucí rychlé, efektivní a nenákladné mimosoudní řízení, v jehož rámci by se mohli domoci i takových práv, jejichž uplatnění u obecného soudu by jinak pro ně bylo odrazující, ať již z důvodu s tím spojených nákladů (soudní řízení, právní zastoupení) nebo časové náročnosti.

Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra ve věci (nález a rozhodnutí o námitkách) může kterákoli strana sporu (spotřebitel i finanční instituce) podat žalobu k věcně a místně příslušnému obecnému soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu podle části V. občanského soudního řádu. Účastníky řízení před soudem není finanční arbitr, ale jsou navrhovatel a instituce, kteří nesou náklady soudního řízení tak, jak určí soud.

Proti rozhodnutí finančního arbitra, kterým finanční arbitr rozhodne o zastavení řízení (pro nesoučinnost, nepříslušnost, nepřípustnost, složitost atd.), může kterýkoli účastník podat správní žalobu podle zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů, a dožadovat se zrušení/vyslovení nicotnosti rozhodnutí finančního arbitra. Na správní soud se může spotřebitel obrátit i v případě, že nabude dojmu, že finanční arbitr je v jeho sporu nečinný.

Zpracovat statistiku podaných žalob proti rozhodnutí finančního arbitra a rozhodování soudů ve sledovaném období je prakticky nemožné, protože ne všechny soudy vyrozumí finančního arbitra o podané žalobě nebo si vyžádají spis a vyjádření. Současně k projednání žaloby na nahrazení rozhodnutí finančního arbitra v prvním stupni dochází nezdědky až dva roky po podání žaloby.

Finančnímu arbitrovi není známo ve sledovaném období soudem zrušené rozhodnutí proto, že by finanční arbitr rozhodl o nároku spotřebitele v rozporu s právními předpisy.

VII. INFORMAČNÍ POVINNOST

- Finanční vzdělávání, zvyšování povědomí veřejnosti o činnosti finančního arbitra

Zástupce finančního arbitra je členem Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání působící při Ministerstvu financí.

Zástupce finančního arbitra se věnuje přednáškové činnosti pro odbornou i laickou veřejnost i spolupráci s dalšími subjekty (neziskovými organizacemi apod.) za účelem šíření osvěty o instituci finančního arbitra. Zástupce finančního arbitra přednášel pro profesionály, kteří se věnují dluhovému poradenství. V dubnu 2024 se opětovně zúčastnil online setkání s pracovníky organizace Člověk v tísni s výkladem aktuální judikatury českých soudů i SDEU v oblasti spotřebitelského úvěru a zneužívajících smluvních ujednání. Předmětem diskuse pak bylo i podávání návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem spotřebiteli, kteří se obracejí pro pomoc na Člověka v tísni. V červnu 2024 přednášel zástupce finančního arbitra online na Dluhové platformě organizované Agenturou pro sociální začleňování, v říjnu 2024 přednášel zástupce finančního arbitra v Děčíně na skupinovém setkání projektu „Brzy bez dluhů“ organizovaném Charitním sdružením Děčín z.s. pro místní sociální pracovníky magistrátu města Děčín, Úřadu práce i dluhové poradce z neziskových organizací.

Tak jako každý rok i v roce 2024 přednášel zástupce finančního arbitra na akademické půdě. V květnu 2024 se uskutečnily 2 přednášky na Masarykově univerzitě. V listopadu 2024 proběhla přednáška na Právnické fakultě Univerzity Karlovy v Praze.

Zástupce finančního arbitra pokračoval také v přednáškách na Justiční akademii.

V březnu 2024 se zástupce finančního arbitra sešel s předsedkyní Spolku pro ochranu žen. Představil jí instituci finančního arbitra a možnosti řešení sporů především ze spotřebitelských úvěrů za účelem šíření osvěty o finančním arbitrovi mezi ženami provozujícími prostituci, které tak řeší svou složitou finanční situaci.

V květnu 2024 vystoupil zástupce finančního arbitra na Spotřebitelském poradním výboru s příspěvkem věnovaným především všem variantám podvodů a útoků v platebním styku a možnosti řešení sporu s bankou u finančního arbitra.

V květnu a v prosinci 2024 se zástupce finančního arbitra zúčastnil 4. a 5. setkání odborného panelu pro finanční vzdělávání.

Zástupce finančního arbitra také propagoval institut finančního arbitra a řešení sporů především ze spotřebitelského úvěru prostřednictvím několika rozhovorů v médiích, a to jak tištěných (Hospodářské noviny – červenec, srpen 2024), tak elektronických (TV Barrandov – prosinec 2024).

- Informování veřejnosti

Veřejnost finanční arbitr o své činnosti informuje i prostřednictvím výroční zprávy o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., tiskových zpráv, informací uveřejňovaných na svých internetových stránkách nebo prostřednictvím sociálních sítí, informací poskytovaných médiím.

Povinnost informovat spotřebitele jako navrhovatele o možnosti poskytování pomoci v řízení před finančním arbitrem a o svém postupu při rozhodování podle zákona o finančním arbitrovi a o projednávaných sporech plní finanční arbitr prostřednictvím individuálních úkonů v jednotlivých řízeních, odpovídáním na dotazy veřejnosti, a především prostřednictvím internetových stránek. Finanční arbitr v průběhu roku 2024 spotřebitele často a podrobně informoval prostřednictvím tiskových zpráv nebo aktualit. Zejména se jednalo o akci Milostivé léto II.

- Informování orgánů dohledu a státního dozoru

Finanční arbitr podle potřeby informuje o zjištěných nedostatcích orgány dohledu nebo státního dozoru nad finančními institucemi, se kterými vedl finanční arbitr na návrh spotřebitelů řízení, a to formou písemných podnětů k výkonu dohledu nebo na společných pracovních jednáních.

- Vyřizování dotazů

Finanční arbitr i KFA zodpoví každý dotaz, tedy i ten, který se netýká činnosti finančního arbitra, a to alespoň v rozsahu poučení o nepříslušnosti finančního arbitra a tam, kde je to možné, s odkazem na příslušný subjekt nebo doporučením dalšího postupu.

V odpovědích na dotazy v působnosti finančního arbitra každý tazatel obdrží předběžné posouzení, zda spor do působnosti finančního arbitra spadá či nikoli, podrobné poučení o náležitostech návrhu na zahájení řízení a přehled podkladů, které by měl k návrhu připojit.

Finanční arbitr přijal v roce 2024 přes 5.000 dotazů (včetně telefonických). Písemné odpovědi na dotazy vyřizoval finanční arbitr bez zbytečného odkladu, nejčastěji v řádu několika dnů.

- Internetové stránky

Finanční arbitr využívá internetové stránky <https://finarbitr.cz>, které provozuje KFA v českém i anglickém jazyce, k plnění svých informačních povinností, zejména pak k dalšímu informování laické i odborné veřejnosti o své činnosti i o aktuálních tématech.

Nejvíce využívanou funkcionalitou internetových stránek je Průvodce podáním návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem.¹⁷ Podle návodných pokynů si může spotřebitel sám zpracovat návrh na zahájení řízení a současně k návrhu připojit relevantní přílohy. K zahájení řízení pak postačí vytištěný vyplněný formulář návrhu na zahájení řízení vlastnoručně podepsat a poslat poštou, zaslat prostřednictvím své datové schránky nebo zprávy elektronické pošty (opatřené uznávaným elektronickým podpisem).

K odstranění nedostatků návrhu na zahájení řízení, resp. k doplnění návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem může spotřebitel využít internetovou aplikaci¹⁸ nebo podklady zaslat do schránky elektronické pošty¹⁹ či datové schránky. Jinak osobně nebo poštou na adresu sídla KFA.

Ve sledovaném období byly provedeny další drobné úpravy stránek²⁰ s cílem zajistit co nejjednodušší orientaci v informacích o finančním arbitrovi. Na hlavní straně je tak díky úpravám možné jednoduše získat informace o finančním arbitrovi, základních pravidlech řízení před finančním arbitrem, jednotlivých oblastech a typech sporů, které je finanční arbitr příslušný řešit, včetně odkazů na právní úpravu a [Sbírku rozhodnutí](#).

Lze stáhnout a využít formulář pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení a žádosti o prodloužení lhůty v řízení. Stejně tak lze využít vzor plné moci pro zastupování v řízení před finančním arbitrem a vzor výzvy k nápravě.

K dispozici jsou také odpovědi na nejčastější dotazy, a to jak věcné, tak týkající se přímo řízení před finančním arbitrem. Dále jsou k dispozici i doporučení, kam se obrátit v případě, že finanční arbitr není příslušný k řešení sporu.

K zasílání tiskových zpráv, aktualit nebo informace o uveřejnění anonymizovaného rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí slouží služba „Přihlásit k odběru novinek“.

¹⁷ <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>

¹⁸ <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html>

¹⁹ arbitr@finarbitr.cz (max. velikost zprávy je 14 MB)

²⁰ Došlo k obohacení sekce Formuláře ke stažení (<https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>).

- **Sbírka rozhodnutí**

Součástí internetových stránek finančního arbitra je také Sbírka rozhodnutí, ve které finanční arbitr publikuje vybraná rozhodnutí²¹. V ní lze vyhledávat pomocí fulltextového vyhledávání zadáním spisové značky nebo klíčových slov.

Finanční arbitr uveřejňuje rozhodnutí ve věci, tedy nález nebo i rozhodnutí o námitkách, které jsou co do nároku, o kterém finanční arbitr rozhodoval, nové nebo jakkoli užitečné pro laickou i odbornou veřejnost.

Uveřejňují se i rozhodnutí o uložení pokuty za nesoučinnost finanční instituce v řízení před finančním arbitrem.

Lze tak předvídat rozhodnutí finančního arbitra, což slouží nejen finančním institucím, resp. jejich právním zástupcům, ale i samotným navrhovatelům, spotřebitelům. Ti se stále častěji odkazují na Sbírku rozhodnutí a citují z rozhodnutí finančního arbitra ve svých návrzích na zahájení řízení a dalších vyjádřeních v průběhu řízení, ale v podáních učiněných k soudům.

Ve Sbírce rozhodnutí se neuveřejňují usnesení o zastavení řízení pro zpětvzetí nebo bezpředmětnost návrhu na zahájení řízení, stejně jako usnesení o zastavení řízení pro nesoučinnost navrhovatele. Usnesení o zastavení řízení pro nepřípustnost návrhu (zahrnuje i nepříslušnost finančního arbitra k řešení sporu) se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro veřejnost.

- **Vztahy s veřejností**

Finanční arbitr komunikuje s laickou i odbornou veřejností standardně prostřednictvím svých internetových stránek, kde využívá několik možností sdělení, a to na těchto stránkách:

- aktuality: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality.html>,
- tiskové zprávy: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/tiskove-zpravy.html>,
- důležité informace na hlavní straně internetových stránek: <https://finarbitr.cz/cs/>,
- časté otázky: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/caste-otazky.html>,
- výroční zprávy: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>.

²¹ Všechna uveřejněná rozhodnutí jsou dostupná v anonymizované podobě zde: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.

VIII. DALŠÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Znalosti a zkušenosti získané při řešení sporů se finanční arbitr i jeho zástupce snaží šířit dál, a to tak formou zapojení do aktivit finančního vzdělávání, tak v rámci legislativního procesu při přijímání nových právních předpisů upravujících poskytování finančních služeb spotřebitelům.

- Podvýbor pro ochranu spotřebitele hospodářského výboru Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR

Finanční arbitr i jeho zástupce patří mezi stálé hosty a pravidelně se účastní jednání podvýboru pro ochranu spotřebitele hospodářského výboru Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR.

- Meziresortní připomínkové řízení

V roce 2024 uplatňoval finanční arbitr v rámci meziresortního připomínkového řízení připomínky, nebo se účastnil jejich vypořádání, k tomuto návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů.

- Veřejné i neveřejné konzultační materiály, konference, kulaté stoly

Finanční arbitr zapojil se svými připomínkami, komentáři a stanovisky do této konzultace organizované Ministerstvem financí k transpozici směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2673 ze dne 22. listopadu 2023, kterou se mění směrnice 2011/83/EU, pokud jde o smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, a zrušuje směrnice 2002/65/ES.

Od května 2024 spolupracuje finanční arbitr s Ministerstvem financí na přípravě novely zákona o spotřebitelském úvěru, která by měla především transponovat do českého právního řádu směrnici CCD2.²² V průběhu roku 2024 se uskutečnilo 6 pracovních schůzek a řada připomínek finančního arbitra byla do pracovní verze návrhu zákona zapracována.

Od června 2024 je finanční arbitr přizván Ministerstvem financí k účasti na jednání kulatého stolu k vybraným otázkám poskytování a zprostředkování spotřebitelských úvěrů. V roce 2024 se finanční arbitr a zástupce finančního arbitra zúčastnili 2 jednání. Na červnovém jednání představili činnost finančního arbitra při řešení sporů ze spotřebitelského úvěru (statistika, nejčastější předmět sporu). Na listopadovém jednání stručně uvedli aktualizované statistické údaje o pokračujícím nárůstu počtu sporů a zapojili se i do diskuse k novele zákona o spotřebitelském úvěru.

V červnu 2024 se zástupce finančního arbitra společně se 2 vedoucími oddělení řešení sporů z úvěrů zúčastnili na půdě Poslanecké sněmovny kulatého stolu na téma „*CCD II a její implementace v českém zákoně*“.

V říjnu 2024 vystoupil zástupce finančního arbitra na kulatém stole věnovaném tématu „*Etika spotřebitelského úvěrování v současné praxi*“, který organizovalo Spotřebitelské fórum, z. ú.

V listopadu 2023 se zástupce finančního arbitra zúčastnil v Evropském domě kulatého stolu s europoslancem Ondřejem Kovaříkem na téma Budoucnost platebních služeb v EU.

- Meziresortní pracovní skupina

V souvislosti s realizací Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030 schválené usnesením vlády č. 518 dne 7. června 2021 byla při Ministerstvu průmyslu a obchodu (dále jen „MPO“) ustavena meziresortní pracovní skupina, jejímž řádným členem je za KFA zástupce finančního

²² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2023/2225 ze dne 18. října 2023 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice 2008/48/ES.

arbitra a jeho alternátem finanční arbitr. V roce 2024 se uskutečnila dvě jednání této skupiny. V květnu bylo na programu zahrnutí spotřebitelské politiky do vzdělávání, ochrana spotřebitele v cestovním ruchu a velká pozornost byla věnována ochraně spotřebitele v online prostředí. Toto poslední téma bylo pro svou aktuálnost a důležitost i na programu listopadového jednání spolu s problematikou udržitelné spotřeby a „ekoznačení“.

- **Spolupráce s dalšími subjekty ADR v ČR**

Zástupce finančního arbitra se pravidelně účastní jednání platformy ADR, na které se setkávají představitelé MPO s jednotlivými subjekty ADR působícími v ČR. V roce 2024 se uskutečnilo v červnu jediné setkání této platformy. Na programu bylo jak představení výsledků činnosti jednotlivých subjektů ADR za rok 2023, tak shrnutí výsledků analýzy ADR ze strany MPO, stejně jako informace o vyjednávání směrnice ADR a nařízení ODR. V neposlední řadě bylo diskutováno i řešení sporů týkajících se kryptoaktiv, umělé inteligence a „prodloužené záruky“.

V lednu 2024 se zástupce finančního arbitra zúčastnil na půdě MPO setkání subjektů ADR a představitelů Evropské komise zodpovědných za novelizaci směrnice ADR a zrušení nařízení ODR.

Kromě setkání na platformě provozované MPO se finanční arbitr *ad hoc* schází nebo komunikuje s představiteli dalších subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, pokud je např. potřeba vyjasnit některé potenciální pozitivní či negativní kompetenční konflikty nebo spolupracovat při přeshraničním řešení sporů.

- **Poskytování informací médiím, studentům a zpracovatelům témat finančního trhu**

Finanční arbitr poskytuje informace o své činnosti i obecná vysvětlení k dotazům novinářů i studentů. Finanční arbitr je vázán přísnou povinností mlčenlivosti, proto může poskytnout pouze obecné informace.

IX. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE

- Spolupráce finančního arbitra s obdobnými orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v jiných státech

Zákon o finančním arbitrovi ukládá finančnímu arbitrovi na základě vzájemnosti povinnost spolupracovat s obdobnými orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v jiných státech, zejména ve státech tvořících Evropský hospodářský prostor (dále jen „EHP“), a s orgány EU.

Agendou zahraniční spolupráce je trvale pověřen zástupce finančního arbitra, který nejen že zastupuje instituci finančního arbitra na mezinárodní úrovni, ale také je díky svým bohatým zkušenostem s touto agendou opětovně volen či jmenován ostatními členy mezinárodních sítí, jichž je finanční arbitr členem, do řídicích orgánů těchto sítí.

- ADR/ODR

Od ledna 2016 je finanční arbitr notifikován MPO Evropské komisi jako příslušný subjekt podle směrnice ADR.

MPO organizuje vždy minimálně jednou ročně setkání zástupců notifikovaných subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterých se pravidelně účastní zástupce finančního arbitra. V roce 2024 se toto setkání uskutečnilo v červnu.

Finanční arbitr je napojený na evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line (ODR), kterou provozuje Evropská komise v intencích nařízení ODR²³. V roce 2024 nebyl prostřednictvím platformy ODR podán k finančnímu arbitrovi žádný návrh na zahájení řízení.

- FIN-NET

Finanční arbitr je dlouhodobě členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu [FIN-NET](#). Tato síť, založená v roce 2001, sdružuje tzv. finanční ombudsmany z většiny členských států EU, resp. států tvořících EHP. Jejím posláním je zejména sdílet poznatky z každodenní rozhodovací praxe a pomáhat při řešení přeshraničních sporů. Zástupce finančního arbitra je členem řídicího výboru (*Steering Committee*).

V roce 2024 se uskutečnila 2 plenární zasedání této sítě. Květnové zasedání se uskutečnilo prezenčně v Bruselu a na programu bylo mimo jiné hrubá nedbalost při sporech z poskytování platebních služeb (a přístup maltského finančního arbitra k její kvantifikaci), dopad pravidel AML na ochranu spotřebitele (zástupce finančního arbitra vystoupil s prezentací případů řešených finančním arbitrem s přesahem do oblasti AML), AI Act, směrnice CCD2, revize směrnice ADR a zrušení nařízení ODR, Retailová investiční strategie. Listopadové plenární zasedání se uskutečnilo online. Na programu byla opět diskuse k podvodům v platebním styku, současný stav vyjednávání směrnice PSD3 a nařízení PSR, digitalizace řešení sporů (usnadnění podání návrhů na zahájení řízení), zkušenosti ze Španělska s řešením sporů týkajících se správy pozůstalosti (poplatky týkající se vedení účtu a související s dědickým řízením) i aktuální informace k revizi směrnice ADR a zrušení nařízení ODR.

Oběma jednáním předcházela jednání řídicího výboru, která se uskutečnila prostřednictvím videokonference. Na podzim 2024 byl zástupce finančního arbitra opětovně jmenován Evropskou komisí do řídicího výboru na další dvouleté funkční období.

²³ Je přístupná zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>.

• INFO Network

Finanční arbitr je členem mezinárodní sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu zvané [INFO Network](#) (*International Network of Financial Services Ombudsman Schemes*). V této síti, založené v roce 2007, jsou zastoupeny instituce finančních ombudsmanů prakticky ze všech kontinentů.

INFO Network dlouhodobě usiluje o nastavení univerzálně platných minimálních standardů (nezávislost, transparentnost, férovost, efektivnost) při mimosoudním řešení sporů na finančním trhu napříč různými typy institucí finančního ombudsmana po celém světě bez ohledu na povahu a způsob zřízení takové instituce (státní vs. soukromé, zřízené zákonem vs. zřízené jiným způsobem), financování, pravidla pro účast (účast poskytovatelů finančních služeb dobrovolná vs. povinná) a její pravomoci (možnost vydávat závazná rozhodnutí vs. mediace / conciliace, apod.).

Na přelomu září a října 2024 se v Torontu uskutečnila tradiční výroční konference spojená s valnou hromadou této sítě. Na programu konference bylo především využívání nejnovějších technologií členy této sítě. Zástupce finančního arbitra moderoval hned první panelovou diskusi věnovanou právě využití AI při mimosoudním řešení sporů. Neméně intenzivně byly diskutovány i nejnovější varianty útoku podvodníků v oblasti platebního styku. Mezi další témata patřilo např. finanční vzdělávání, vztah mezi subjektem ADR a orgánem dohledu nebo výpočet újmy / odškodnění v různých případech napříč poskytovanými finančními službami (pojištění, hypoteční úvěr). Na valné hromadě byly mimo jiné schváleny změny základní listiny (*INFO Network Constitution*) této sítě reflektující aktuální model zapojení řídicího výboru sítě (*INFO Network Committee*) do přípravy výroční konference a sítě samotné do případného nesení části nákladů na její zorganizování. Současně byl zástupce finančního arbitra opětovně zvolen na další dvouleté období členem *INFO Network Committee*.

Vedle toho se v únoru 2024 uskutečnilo jednání ve formátu „town hall“ na téma novinek (právních, organizačních aj.) týkajících se jednotlivých subjektů ADR. V dubnu 2024 následoval webinář, jehož předmětem byla výměna zkušeností mezi subjekty, které již řeší spory týkající se kryptoaktiv, a subjekty, které to čeká v nejbližší budoucnosti. V červenci 2024 se uskutečnil webinář na téma Etika v mediaci a praxi finančního ombudsmana.

Zástupce finančního arbitra se jako člen řídicího výboru *INFO Network Committee* zúčastnil v roce 2024 také 4 on-line jednání tohoto řídicího výboru.

Vedle toho se zástupce finančního arbitra zúčastnil v lednu a v únoru 2024 formou videokonference i dvou dalších jednání přípravného výboru ke konferenci v Torontu.

• Zahraniční pracovní cesty

V průběhu 2024 zástupce finančního arbitra podnikl tři zahraniční pracovní cesty, a to za účelem účasti na těchto jednáních:

- Výroční zasedání sítě FIN-NET (Brusel, Belgie, Evropská komise, květen 2024),
- 7. Konference k mimosoudnímu řešení sporů (Budapešť, Maďarsko, Maďarská národní banka, červen 2024),
- Výroční konference INFO Network (Toronto, Kanada, září/říjen 2024).

Všechny uskutečněné pracovní cesty byly pro činnost KFA přínosné, a to s ohledem na získané informace o činnosti zahraničních subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů i připravovaných a realizovaných změnách evropské legislativy.

Zástupce finančního arbitra v průběhu svých zahraničních cest upevňoval spolupráci se zahraničními partnery, přednášel o situaci v ČR, zjišťoval poznatky ze zahraničí z oblastí, které nejsou tuzemskou legislativou podrobně upraveny, i možnosti řešení sporů s cizím prvkem, které se řídí jiným právem než českým. Hojně diskutovaným tématem na všech fórech byly podvody při poskytování finančních služeb, zejména v oblasti platebního styku (*phising*,

vishing, *Anydesk* aj.) a řešení sporů z nich (autorizované vs. neautorizované platební transakce, soukromoprávní odpovědnost, koncept hrubé nedbalosti atd.).

Přínos zahraničních pracovních cest zástupce finančního arbitra je nesporný, zejména z důvodu rozvoje vztahů s obdobnými institucemi v rámci V4, v rámci celoevropské sítě FIN - NET i v rámci celosvětové sítě INFO Network, ale také s ohledem na požadavek relativně jednotného eurokonformního výkladu evropských právních předpisů (např. směrnice o platebních službách na vnitřním trhu) napříč všemi státy EU/EHP.

X. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

- Plnění priorit státního rozpočtu stanovených vládou

KFA stejně jako v předchozích letech vynakládala pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a vlastní provoz. Většina veřejných zakázek, jichž se KFA účastnila, jsou veřejné zakázky zadávané centralizovaně Ministerstvem financí. Ostatní veřejné zakázky (rozvoj informačních systémů a jazyková výuka pro zaměstnance) organizuje KFA. KFA ve sledovaném období stejně jako v předchozích letech nevyužívala externí právní ani poradenské služby.

- Plnění závazných ukazatelů v tis. Kč

Ukazatel	2023	2024					Plnění (%)	
	Skutečnost	Schválený rozpočet	Rozpočet po změnách	Konečný rozpočet	Skutečnost	z toho mimorozpočtové zdroje	k rozpočtu po změnách	ke konečnému rozpočtu
Souhrnné ukazatele								
Příjmy celkem	878,01				1 243,88			
Výdaje celkem	68 823,22	67 596,48	67 596,48	87 124,85	70 511,41	18 560,16	104,3	80,9
Specifické ukazatele - příjmy								
Daňové příjmy								
Příjmy z pojištění na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti								
v tom: pojištění na důchodové pojištění								
pojištění na nemocenské pojištění a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti								
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	878,01				1 243,88			
v tom: příjmy z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem								
příjmy z prostředků finančních mechanismů								
ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	878,01				1 243,88			
Specifické ukazatele - výdaje								
Výdaje na zabezpečení úkolů finanční správy								
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů ústředního orgánu								
Výdaje na zabezpečení úkolů celní správy								
v tom: sociální dávky								
výdaje na činnost celní správy								
Správa majetku státu a právní zastupování státu ve věcech majetkových								
Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra	68 823,22	67 596,48	67 596,48	87 124,85	70 511,41	18 560,16	104,3	80,9
Výdaje na zabezpečení činnosti Finančního analytického úřadu								
Výdaje spojené s výkonem předsednictví ČR v Radě Evropské unie								
Průřezové ukazatele								
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	45 154,24	47 961,47	47 961,47	57 272,29	46 888,71	9 406,13	97,8	81,9
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem	15 157,68	16 210,98	16 210,98	19 325,24	15 599,84	3 146,48	96,2	80,7
Základní příděl fondu kulturních a sociálních potřeb	893,92	473,66	473,66	541,86	461,96	69,16	97,5	85,3
Platy zaměstnanců v pracovním poměru výjima zaměstnanců na služebních místech	44 687,87	47 365,48	47 365,48	56 236,55	46 193,26	8 966,38	97,5	82,1
Platy zaměstnanců bezpečnostních sborů a ozbrojených sil ve služebním poměru								
Platy zaměstnanců na služebních místech dle zákona o státní službě								
Platy zaměstnanců v pracovním poměru odvozané od platů ústavních činitelů								
Výdaje na obranu státu								
Zahraniční rozvojová spolupráce								
Zajištění přípravy na krizové situace podle krizového zákona								
Výdaje spolufinancované zcela nebo částečně z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem								
v tom: ze státního rozpočtu								
podíl rozpočtu Evropské unie								
Výdaje na společné projekty, které jsou zcela nebo částečně financovány z prostředků finančních mechanismů celkem								
v tom: ze státního rozpočtu								
podíl prostředků finančních mechanismů								
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	570,90			465,25	465,25	465,25		100,0

KFA nemá rozpočtované příjmy, a to s ohledem na povahu své činnosti, kterou je plnění úkolů spojených s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra jako orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné a jeho primárním cílem je dosažení smírného vyřešení sporu, příjmy ze sankcí a pořádkových pokut tak nejsou předvídatelným příjmem.

Pokud jde o rozpočtované běžné výdaje na provoz KFA, ty nepostačovaly k pokrytí skutečných výdajů, protože bylo třeba hradit zvýšené mandatorní výdaje spojené s užíváním nebytových prostor – zejména energie a opravy a údržba, včetně ostrahy objektu, úhrady služeb a ostatních běžných výdajů. KFA k jejich pokrytí využila nároky z nespotřebovaných výdajů minulých období (dále jen „NNV“).

KFA ve sledovaném období vázala prostředky státního rozpočtu za neobsazená místa, jednalo se o pracovní místa zaměstnankyň čerpajících mateřskou nebo rodičovskou dovolenou, která se nepodařilo dočasně obsadit. Celkem KFA vázala prostředky státního rozpočtu (prostředky na platy včetně souvisejících výdajů) ve výši 128 tis. Kč.

- **Příjmy**

Finanční arbitř je v případě, kdy ve sporu rozhodne a spotřebiteli vyhoví, byť jen zčásti, povinen podle zákona o finančním arbitrovi uložit finanční instituci sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15.000 Kč, a tato částka je příjmem státního rozpočtu. Vedle toho je finanční arbitř oprávněn podle zákona o finančním arbitrovi uložit finanční instituci pokutu za neposkytnutí součinnosti, a to až do výše 100 tis. Kč; pokuta je taktéž příjmem státního rozpočtu.

Sankce se tedy ukládá pouze v případě, že se nepodaří finančnímu arbitrovi přivést strany sporu ke smíru, a finanční arbitř musí vydat rozhodnutí ve věci. Při dosažení smíru a zastavení řízení pro odpadnutí předmětu sporu se sankce neukládá. Pořádková pokuta je pak opatření až pro případ nesoučinnosti finanční instituce v řízení.

Dalšími nepředvídatelnými příjmy KFA jsou převody z vlastních fondů a refundace zahraničních pracovních cest.

- **Plnění rozpočtu příjmů podle rozpočtové skladby v tis. Kč**

Příjmová třída dle rozpočtové skladby	Rozpočet 2024		Skutečnost k 31. 12. 2024	Plnění k RpZ (v %)
	Schválený	po změnách		
Daňové příjmy	0,00	0,00	0,00	-
Nedaňové příjmy	0,00	0,00	1 243,88	-
Kapitálové příjmy	0,00	0,00	0,00	-
Přijaté transfery	0,00	0,00	0,00	-
Celkem	0,00	0,00	1 243,88	-

Ve sledovaném období činily sankční platby a vratky transferů a převody z vlastních fondů KFA celkem 1.244 tis. Kč, a to v rozlišení na:

- (položka 2212) sankční platby, které představují uložené sankce v řízeních vedených před finančním arbitrem, ve výši celkem 1.078 tis. Kč;
- (položka 2329) refundaci nákladů zahraniční služební cesty ve výši 17 tis. Kč;
- (položka 2324) přijaté neinvestiční příspěvky ve výši 1 tis. Kč;
- (položka 4132) převod z vlastních fondů činil 148 tis. Kč, když ke konci roku 2023 byly převedeny mzdové prostředky na depozitní účet KFA, tato částka byla rezervou pro případné neočekávané výdaje spojené s výplatou mezd za poslední měsíc v kalendářním roce. Protože nedošlo k žádným nepředvídatelným událostem, byly tyto prostředky převedeny na příjmový účet jako převod z vlastních fondů.

V předcházejícím období roku 2023 činily sankční platby a vratky transferů a převody z vlastních fondů KFA celkem 878 tis. Kč, a to v rozlišení na:

- (položka 2212) sankční platby, které představují uložené sankce v řízeních vedených před finančním arbitrem, ve výši celkem 734 tis. Kč;

- b) (položka 2329) refundaci nákladů zahraniční služební cesty ve výši 23 tis. Kč;
 c) (položka 4132) převod z vlastních fondů činil 121 tis. Kč, když ke konci roku 2023 byly převedeny mzdové prostředky na depozitní účet KFA, tato částka byla rezervou pro případné neočekávané výdaje spojené s výplatou mezd za poslední měsíc v kalendářním roce. Protože nedošlo k žádným nepředvídatelným událostem, byly tyto prostředky převedeny na příjmový účet jako převod z vlastních fondů.

Rozdíl ve výši příjmů ve sledovaném období a období jemu předcházejícímu je s ohledem na celkovou výši příjmů, které nejsou rozpočtované, zanedbatelný.

• Výdaje

○ Plnění závazných ukazatelů rozpočtu

Ukazatel	Skutečnost k 31. 12. 2023	Rozpočet 2024			Skutečnost k 31. 12. 2024	% plnění	
		Schválený	Rozpočet po změnách	Konečný k 31. 12.		Rozpočtu po změnách	Konečného rozpočtu
Sloupec	1	2	3	4	5	5:3	5:4
Výdaje celkem	68 823,33	67 596,48	67 596,48	87 124,85	70 511,41	104,31	80,93
v tom:							
kapitálové (investiční)	570,90	0,00	0,00	465,25	465,25	-	100,00
v tom:							
pořízení nehmotného investič. majetku	570,90	0,00	0,00	465,25	465,25	-	100,00
pořízení hmotného investič. majetku						-	-
ostatní pol.						-	-
běžné (neinvestiční)	68 252,43	67 596,48	67 596,48	86 659,61	70 046,16	103,62	80,83
platy zaměstnanců a ostatní platby	45 154,24	47 961,47	47 962,47	57 271,29	46 889,71	97,76	81,87
v tom:							
platy zaměstnanců	44 687,87	47 365,48	47 365,48	56 236,55	46 193,26	97,53	82,14
ostatní platby celkem	466,38	595,99	596,99	1 035,75	695,45	116,49	67,14
povinné pojistné	15 157,68	16 210,98	16 210,98	19 325,24	15 599,84	96,23	80,72
příděl do FKSP	893,92	473,65	473,65	541,86	461,93	97,53	85,25
sociální dávky	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-
ostatní běžné výdaje	7 046,58	2 950,38	2 949,38	9 521,21	7 096,68	240,62	74,54
v tom:							
nákup materiálu	216,96	160,00	120,84	903,54	245,53	203,19	27,17
nákup vody, paliv, energie	567,05	668,38	707,54	1 100,22	789,18	111,54	71,73
nákup služeb	4 834,79	1 530,00	1 530,00	6 649,24	5 546,06	362,49	83,41
z toho:							
nájemné	7,00	0,00	0,00	7,00	7,00	-	100,00
ostatní nákupy	585,79	350,00	350,00	598,89	489,89	139,97	81,80
z toho:							
opravy a udržování	433,93	150,00	150,00	334,52	306,65	204,43	91,67
program. vyb. do 60 tis.Kč	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-
cestovné	87,69	150,00	150,00	187,14	120,92	80,61	64,61
ostatní položky	842,00	242,00	242,00	268,32	26,01	10,75	9,69
průměrný přepočtený počet zaměstnanců	53,00	62,00	61,00	61,00	52,00	85,25	85,25
průměrný měsíční plat v Kč	70 263,94	63 663,28	65 522,50	78 239,47	74 027,67	112,98	94,62

Celkové výdaje na zabezpečení činnosti KFA byly schváleny ve výši 67.596 tis. Kč. Rozpočet po změnách zůstal ve stejné výši, konečný rozpočet dosáhl výše 87.125 tis. Kč. Skutečné čerpání celkových výdajů na zabezpečení KFA činilo 70.511 tis. Kč.

• Platy a související výdaje

Schválený rozpočet na výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci činil 47.961 tis. Kč, rozpočet po změnách činil celkem 47.961 tis. Kč. Konečný rozpočet činil 57.272 tis. Kč. Skutečné výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci činily 46.889 tis. Kč.

Počet systemizovaných míst v KFA byl pro rok 2024 stanoven na 62 systemizovaných míst s tím, že oproti roku 2023 byl počet systematizovaných míst navýšen o 5, ale KFA nebylo umožněno tato místa obsadit, ani na ně ze státního rozpočtu nebyly přiděleny žádné finanční prostředky, a s účinností od 1. 10. 2024 rozhodnutím správce kapitoly došlo k jejich zrušení.

K datu 31. 12. 2024 činil průměrný přepočtený počet zaměstnanců 52, protože v průběhu sledovaného období skončil pracovní poměr 6 zaměstnanců, současně KFA zaměstnává několik zaměstnankyň a zaměstnanců na částečný úvazek, jedná se zejména o zaměstnankyně pečující o nezletilé děti nebo zaměstnance pečující o blízkou osobu, k tomu KFA eviduje 2 neobsazená místa zaměstnankyň na mateřské/rodičovské dovolené, jejichž návrat se očekává v roce 2025 a jejich místa již nelze dočasně obsadit z důvodu nezájmu uchazečů o dočasný pracovní poměr.

Na povinné pojistné hrazené zaměstnavatelem činil schválený rozpočet KFA celkem 16.211 tis. Kč. Ve sledovaném období nedošlo k žádným změnám a konečný rozpočet dosáhl výše celkem 19.325 tis. Kč. Skutečné čerpání činilo 15.600 tis. Kč.

Základní příděl do fondu kulturních a sociálních potřeb představoval 1 % z objemu prostředků na platy zaměstnanců a činil celkem 474 tis. Kč. Ve sledovaném období nedošlo k žádným změnám rozpočtu a konečný rozpočet činil 542 tis. Kč. Skutečné čerpání z fondu kulturních a sociálních potřeb činilo celkem 462 tis. Kč.

Skutečné čerpání rozpočtu na platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci vždy odráží obsazenost systemizovaných míst a zvyšování platů ve státní správě. Průměrný přepočtený počet zaměstnanců byl ve sledovaném období nižší (52) než v předchozím roce (53). Vyšší čerpání oproti předchozímu období souvisí se zvyšováním osobních příplatků jednotlivých zaměstnanců v průběhu sledovaného období.

Skutečná výše výdajů na platy a ostatní platby za provedenou práci dosáhla 97,5 % rozpočtu po změnách, ve vztahu ke konečnému rozpočtu činila skutečná výše výdajů na platy a ostatní platby za provedenou práci 82,1 %.

I přesto, že byly KFA, resp. finančnímu arbitrovi přiděleny nové sporné agendy a KFA byla zapojena do projektu digitalizace státní správy a na KFA stejně jako na ostatní státní orgány dopadají nové zákonné povinnosti kybernetické bezpečnosti, nebyly ze státního rozpočtu KFA přiděleny odpovídající systemizovaná místa ani rozpočtové prostředky na zajištění s tím souvisejících činností.

• Programové financování

Celkové výdaje programového financování nebyly schváleny, rozpočet po změnách dosáhl výše 465 tis. Kč a konečný rozpočet činil 465 tis. Kč. Skutečné čerpání výdajů programového financování dosáhlo výše 465 tis. Kč.

KFA evidovala ve sledovaném období Program 01242 – Pořízení a obnova MTZ Kanceláře finančního arbitra, realizace programu se předpokládá od 1. 1. 2020 do 1. 1. 2026.

Program 01242 je realizován ve dvou podprogramech:

012V4210 – Pořízení a rozvoj ICT KFA a 012V4220 – Pořízení a obnova MTZ KFA.

Jedná se celkem o 3 akce:

012V421000001 – Rozvoj informačních systémů KFA,

012V42100A001 – Agregace KFA,

012V422000001 – Kancelářská technika a vybavení.

Vzhledem k připravovaným legislativním změnám v požadavcích na spisovou službu státních úřadů a s tím související potřebě pořízení atestované spisové služby a potřebě rozvíjet stávající informační systém využívaný k činnosti finančního arbitra, požádala KFA správce programu o schválení převodu nevyčerpaných finančních prostředků na akci ICT programu 012V42 na nový program 012V43, který bude evidován a jehož součástí bude akce na rozvoj a pořízení ICT KFA.

Cílem programu tedy bude zajistit rozvoj informačních systémů KFA, konkrétně Informační systém spisové služby a řízení před finančním arbitrem v KFA a Informační systém webových

stránek, jako dvou významných informačních systémů tak, aby odpovídaly požadavkům stanovených právními předpisy a opodstatněným požadavkům jejich uživatelů.

Celkové čerpání programu za dobu trvání programu činí 1.382 tis. Kč. K čerpání prostředků programu došlo až 2022 až 2024, a prostředky byly čerpány jen na akci 012V42100001.

Cíle podprogramu 012V4210 bylo dosaženo. Došlo k úpravám Informačního systému v závislosti na změnách právních předpisů, které byly nad rámec služeb zahrnutých do podpory. Jednalo se především o úpravy, které byly vyvolané změnami a přijetím nových právních předpisů, jež přímo neupravují výkon činností KFA, ale současně mají dopad na celkový chod KFA.

- Běžné a kapitálové výdaje

- Hodnocení výdajů podle položek druhového členění rozpočtové skladby

		2023	2024				Plnění k rozpočtu po změnách (%)	Plnění ke konečnému rozpočtu (%)	Rozdíl skutečností
		Skutečnost	Schválený rozpočet	Rozpočet po změnách	Konečný rozpočet	Skutečnost			
	Třída								
5	Běžné výdaje	68 252,31	67 596,48	67 596,48	86 659,60	70 046,16	103,6	80,8	1 793,85
6	Kapitálové výdaje	570,90			465,25	465,25		100,0	-105,66
	Seskupení								
50	Výdaje na platy a obdobné a související výdaje	60 311,93	64 172,45	64 172,45	76 597,54	62 488,56	97,4	81,6	2 176,63
51	Výdaje na neinvestiční nákupy a související výdaje	6 419,75	2 950,38	2 950,38	9 502,90	7 078,35	239,9	74,5	658,59
53	Neinvestiční transfery veřejnoprávním osobám a mezi peněžními fondy téže osoby a platby daní	895,42	473,66	473,66	544,16	464,26	98,0	85,3	-431,16
54	Neinvestiční transfery a některé náhrady fyzickým osobám	232,39							-232,39
59	Ostatní neinvestiční výdaje	392,83			15,00	15,00		100,0	-377,83
61	Investiční nákupy a související výdaje	570,90			465,25	465,25		100,0	-105,66
	Podseskupení								
501	Platy	44 687,87	47 365,48	47 365,48	56 236,55	46 193,26	97,5	82,1	1 505,40
502	Výdaje na ostatní platby za provedenou práci	466,38	595,99	595,99	1 035,75	695,45	116,7	67,1	229,08
503	Povinné a zákonné pojistné placené zaměstnavatelem	15 157,68	16 210,98	16 210,98	19 325,24	15 599,84	96,2	80,7	442,16
513	Výdaje na nákup materiálu	216,96	160,00	120,84	903,54	245,53	203,2	27,2	28,57
514	Úroky a ostatní finanční výdaje	4,88	2,00	2,00	6,01	4,78	239,1	79,6	-0,10
515	Výdaje na nákup vody, paliv a energie	567,05	668,38	707,54	1 100,22	789,18	111,5	71,7	222,13
516	Výdaje na nákup služeb	4 834,79	1 530,00	1 530,00	6 649,24	5 546,06	362,5	83,4	711,28
517	Výdaje na ostatní nákupy	585,79	350,00	350,00	598,89	489,89	140,0	81,8	-95,89
519	Výdaje související s neinvestičními nákupy, příspěvky, náhrady a výdaje na věcné dary	210,29	240,00	240,00	245,00	2,90	1,2	1,2	-207,40
534	Neinvestiční převody vlastním fondům a ve vztahu k útvarům bez právní osobnosti	893,92	473,66	473,66	541,86	461,96	97,5	85,3	-431,96
536	Ostatní neinvestiční transfery jiným rozpočtům a platby daní	1,50			2,30	2,30		100,0	0,80
542	Náhrady placené fyzickým osobám	232,39							-232,39
590	Ostatní neinvestiční výdaje	392,83			15,00	15,00		100,0	-377,83
611	Pořízení dlouhodobého nehmotného majetku	570,90			465,25	465,25		100,0	-105,66
	Položka								
5011	Platy zaměstnanců v pracovním poměru vyjma zaměstnanců na služebních místech	44 687,87	47 365,48	47 365,48	56 236,55	46 193,26	97,5	82,1	1 505,40
5021	Ostatní osobní výdaje	466,38	595,99	595,99	1 035,75	695,45	116,7	67,1	229,08
5031	Povinné pojistné na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti	11 106,32	11 894,45	11 894,45	14 174,76	11 416,33	96,0	80,5	310,01
5032	Povinné pojistné na veřejné zdravotní pojištění	4 051,37	4 316,53	4 316,53	5 150,48	4 183,51	96,9	81,2	132,15
5133	Léky a zdravotnický materiál	2,12			1,61	1,61		100,0	-0,51
5136	Knihy a obdobné listinné informační prostředky	20,84			1,56	1,12		71,8	-19,72
5137	Drobný dlouhodobý hmotný majetek		50,00	50,00	716,68	67,28	134,6	9,4	67,28
5139	Nákup materiálu jinde nezařazený	194,00	110,00	70,84	183,69	175,51	247,8	95,5	-18,48
5142	Kursově rozdíly ve výdajích	4,88	2,00	2,00	6,01	4,78	239,1	79,6	-0,10
5151	Studená voda včetně stočného a úplaty za odvod dešťových vod	41,34	90,00	90,00	157,54	97,25	108,1	61,7	55,91
5153	Plyn	170,84	181,38	220,54	297,93	297,93	135,1	100,0	127,08
5154	Elektrická energie	329,14	377,00	377,00	602,50	380,26	100,9	63,1	51,13
5156	Pohonné hmoty a maziva	25,73	20,00	20,00	42,25	13,75	68,7	32,5	-11,98
5161	Poštovní služby	498,59	250,00	250,00	942,73	942,00	376,8	99,9	443,41
5162	Služby elektronických komunikací	56,19	60,00	60,00	69,84	48,81	81,3	69,9	-7,38
5163	Služby peněžních ústavů	20,99	20,00	20,00	22,13	22,13	110,6	100,0	1,14
5164	Nájemné	7,00			7,00	7,00		100,0	
5166	Konzultační, poradenské a právní služby				141,95	141,95		100,0	141,95

5167	Služby školení a vzdělávání	182,32	200,00	200,00	482,20	133,43	66,7	27,7	-48,89
5168	Zpracování dat a služby související s informačními a komunikačními technologiemi	1 790,17	500,00	500,00	1 760,86	1 714,06	342,8	97,3	-76,11
5169	Nákup ostatních služeb	2 279,53	500,00	500,00	3 222,53	2 536,68	507,3	78,7	257,15
5171	Opravy a udržování	433,93	150,00	150,00	334,52	306,65	204,4	91,7	-127,28
5173	Cestovné	87,69	150,00	150,00	187,14	120,92	80,6	64,6	33,23
5175	Pohoštění	10,36			12,22	6,76		55,3	-3,60
5176	Účastnické úplaty na konference	53,81	50,00	50,00	65,00	55,57	111,1	85,5	1,76
5192	Poskytnuté náhrady	82,55	100,00	100,00	100,00				-82,55
5194	Výdaje na věcné dary				5,00	2,90		57,9	2,90
5195	Odvody za neplnění povinností zaměstnávat zdravotně postižené	127,75	140,00	140,00	140,00				-127,75
5342	Základní příděl fondu kulturních a sociálních potřeb a sociálnímu fondu obcí a krajů	893,92	473,66	473,66	541,86	461,96	97,5	85,3	-431,96
5362	Platby daní státnímu rozpočtu	1,50			2,30	2,30		100,0	0,80
5424	Náhrady mezd a příspěvky v době nemoci nebo karantény	232,39							-232,39
5909	Ostatní neinvestiční výdaje jinde nezařazené	392,83			15,00	15,00		100,0	-377,83
6111	Programové vybavení	570,90			465,25	465,25		100,0	-105,66

Schválený rozpočet běžných výdajů činil 67.596 tis. Kč, rozpočet se v průběhu sledovaného období neměnil, konečný rozpočet činil 86.659 tis. Kč (kapitálové výdaje nebyly ve schváleném rozpočtu 2024 kalkulovány, konečný rozpočet kapitálových výdajů činil 465 tis. Kč).

Běžné výdaje pokrývají zejména platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci, související výdaje na pojistné, výdaje na provoz KFA v podobě výdajů na služby spojené s užíváním nebytových prostor, výdaje na služby spojené s provozem informačních systémů, výdaje na poštovní služby a služby elektronických komunikací.

Skutečné běžné výdaje ve sledovaném období dosáhly 70.046 tis. Kč, což činilo 80,83 % konečného rozpočtu.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představuje nákup služeb. Ve sledovaném období bylo čerpáno 5.546 tis. Kč. V rámci tohoto podseskupení (516) byly hrazeny výdaje za ostatní služby, za služby IT – zpracování dat, služby školení a vzdělávání, služby poštovní, služby telekomunikací a radiokomunikací, služby peněžních ústavů a ostatní služby (ostraha, úklid, odvoz odpadu).

K nejvýznamnějším položkám ovlivňujícím vývoj provozních výdajů patří výdaje na služby související s užíváním nebytových prostor, které byly uhrazeny ve výši 3.240 tis Kč, protože KFA musela ve sledovaném období uhradit nedoplatky za užívání nebytových prostor (energie, ostraha a údržba objektu), které za předcházející období činily 1.679 tis. Kč.

Skutečné kapitálové výdaje byly čerpány ve výši 465 tis. Kč. Ve vztahu ke konečnému rozpočtu představovaly skutečné kapitálové výdaje 100 %. Jelikož schválený rozpočet ostatních běžných výdajů nepokrývá skutečné úhrady a potřeby pro běžný provoz KFA, nelze uvažovat o hodnocení vzhledem k přesunu finančních prostředků mezi položkami státního rozpočtu, zapojováním NNV apod.

KFA pro běžný provoz hradí ročně téměř 5 mil. Kč. Během posledních 5 let je schválený rozpočet ostatních věcných výdajů stanovován zhruba na polovinu potřebných finančních prostředků a je tedy naprosto nedostačující, zejména nepokrývá základní obslužné a potřebné systémy a služby KFA. KFA dosud hradí neustále se zvyšující služby z ušetřených a převedených prostředků minulých let, tedy z NNV a je stále ještě vzhledem ke svému důslednému a hospodárnému přístupu je KFA proto schopna plnit své povinnosti a závazky dodavatelům služeb.

Schválený rozpočet ostatních běžných výdajů KFA činil 2.950 tis. Kč, rozpočet po změnách se nezměnil. Ve sledovaném období byly vyčerpány prostředky v celkové výši 7.094 tis. Kč, tj. tj. 74,51 % konečného rozpočtu.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představuje nákup služeb. Ve sledovaném období bylo čerpáno 5.546 tis. Kč. V rámci tohoto podseskupení (516) byly hrazeny výdaje za ostatní služby, za služby IT – zpracování dat, služby školení a vzdělávání, služby poštovní, služby telekomunikací a radiokomunikací, služby peněžních ústavů a ostatní služby (ostraha,

úklid, odvoz odpadu). Oproti roku 2023 bylo čerpáno celkem o 711 tis více. Tyto prostředky byly vynaloženy zejména na služby spojené s užíváním nebytových prostor a zvyšujícími se náklady na poštovné.

Vyřáděno v procentech, bylo čerpáno o 262,5 % více prostředků, než kolik činila výše rozpočtu po změnách. Na ostatní nákupy bylo čerpáno o 40,00 % prostředků více, než kolik činil rozpočet po změnách. Výdaje na nákup materiálu představovaly nárůst o 101,6 % než, kolik činil rozpočet po změnách. Výdaje za vodu, paliva a energie představovaly nárůst o 11,44 % oproti rozpočtu po změnách.

Rozpočet po změnách na ostatní nákupy činil 350 tis. Kč, bylo vyčerpáno celkem 490 tis. Kč. Největší objem prostředků byl čerpán na opravy a udržování majetku KFA (služby byly hrazeny na základě smlouvy o užívání nebytových prostor, uzavřené s Ministerstvem financí v roce 2011, a jsou kalkulovány na užívané prostory a zálohově fakturovány čtvrtletně). V tomto podseskupení (517) bylo čerpáno i za cestovné na služební cesty, za účastnické poplatky na konference. Největší objem výdajů byl čerpán na opravy a udržování ve výši 307 tis. Kč.

Rozpočet po změnách na nákup materiálu podseskupení (513) činil 121 tis. Kč, vyčerpáno bylo 244 tis. Kč. Největší část této částky byla vyčerpána za nákup kancelářských potřeb a kancelářského papíru, nákup odborných knih a publikací a za nákup zdravotnického materiálu.

Rozpočet po změnách za vodu, paliva a energie podseskupení položek (515) činil 708 tis. Kč, celkem bylo vyčerpáno 789 tis. Kč. Čerpání na tomto je dáno klimatickými vlivy a cenami energií.

Rozpočet po změnách na ostatní položky ostatních běžných výdajů činil 242 tis. Kč, vyčerpáno bylo celkem 25 tis. Kč.

K nejvýznamnějším položkám ovlivňujícím vývoj provozních výdajů patří výdaje na služby související s užíváním nebytových prostor, když ve sledovaném období bylo čerpáno oproti roku 2023 o 746 tis. Kč více, protože KFA musela ve sledovaném období uhradit nedoplatky za užívání nebytových prostor (energie, ostraha a údržba objektu), které za předcházející období činily 1.679 tis. Kč a byly hrazeny až v roce 2024.

Ve sledovaném období bylo čerpáno na službách o 711 tis. Kč více než v roce 2023, jednalo se zejména na úhrady za služby poskytovatele poštovních služeb – nárůst předchozímu roku činí 444 tis. Kč.

○ Nároky z nespotřebovaných výdajů

	Stav NNV k 1. 1. 2024	Změna stavu NNV v běžném roce	Zapojení NNV podle § 47 odst. 6 písm. a) z. č. 218/2000 Sb.	Stav NNV k poslední mu dni měsíce běžného roku	Skutečné čerpání NNV v běžném roce	Stav zapojených nečerpaných NNV k 31. 12. 2024	Zůstatek NNV vč. nečerpaných zapojených NNV k 31. 12. 2024	Stav NNV k 1. 1. 2025
Profilující výdaje	22 945,41	-9 871,38	9 871,38	13 074,03	9 871,38		13 074,03	23 457,61
A. Na platy státních zaměstnanců								
B. Na platy a ostatní platby za provedenou práci kromě platů státních zaměstnanců	9 406,13	-9 406,13	9 406,13		9 406,13			10 383,58
F. Na programy podle § 13 odst. 3 rozpočtových pravidel	13 539,27	-465,25	465,25	13 074,03	465,25		13 074,03	13 074,03
Neprofilující výdaje	10 280,30	-9 785,46	9 785,46	494,84	8 688,78	1 096,68	1 591,52	6 724,69
Celkem	33 225,71	-19 656,84	19 656,84	13 568,87	18 560,16	1 096,68	14 665,55	30 182,31

NNV v průběhu minulých let KFA vytvořila z důvodu nečerpání prostředků na platy i ostatní věcné výdaje, a současně i proto, že sdílela některé služby s MF.

K datu 1. 1. 2024 činily NNV celkem 33.225 tis. Kč, z toho profilující výdaje 22.945 tis. Kč a neprofilující výdaje 10.280 tis. Kč.

K datu 1. 1. 2025 činila výše NNV celkem 30.182 tis. Kč, z toho profilující výdaje 23.458 tis. Kč a neprofilující výdaje 6.724 tis. Kč.

V některých letech se nepodařilo plně obsadit přidělená systemizovaná místa, resp. dočasně obsadit systemizovaná místa přidělená zaměstnankyním na mateřské nebo rodičovské dovolené. Následně zaměstnankyně po návratu z rodičovské dovolené zpravidla pracovaly na zkrácené pracovní úvazky.

Ostatní NNV pak odrážejí skutečnost, že pro KFA od svého vzniku v roce 2011 (počet systemizovaných míst 8) až do současnosti (počet systemizovaných míst (57, resp. 62) bylo v rozpočtu na výdaje na její činnost počítáno s postupným vytvořením samostatného úřadu s vlastní IT infrastrukturou atd.

KFA dosud užívá prostory v budově Ministerstva financí v Legerově ulici, Praha 1, a to na základě zápisu o nájmu nebytových prostor. Dosud nedošlo k vytvoření vlastního zázemí a IT infrastruktury, kterou KFA stále sdílí s Ministerstvem financí na základě zápisu o poskytování informačních, komunikačních a telekomunikačních služeb.

XI. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

Trvalým úkolem, který finanční arbitr vždy řeší a řešit i nadále bude, je snaha dosahovat maximálního a efektivního řešení sporů, zejména pokud jde o délku řízení.

K tomu bude KFA dále rozvíjet svoje informační systémy a usilovat o vytvoření nových internetových stránek a portálu pro veřejnost, který zjednoduší podání návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem a komunikaci účastníků řízení v průběhu řízení.

V následujícím se budou všichni zaměstnanci KFA snažit zvyšovat povědomí o finančním arbitrovi v okruhu veřejnosti, a to formou aktivní komunikace s veřejností a médii, prezentací, uveřejňování tiskových a výročních zpráv, informování na internetových stránkách (aktuality, doporučení, rozhodnutí) a na sociálních sítích.